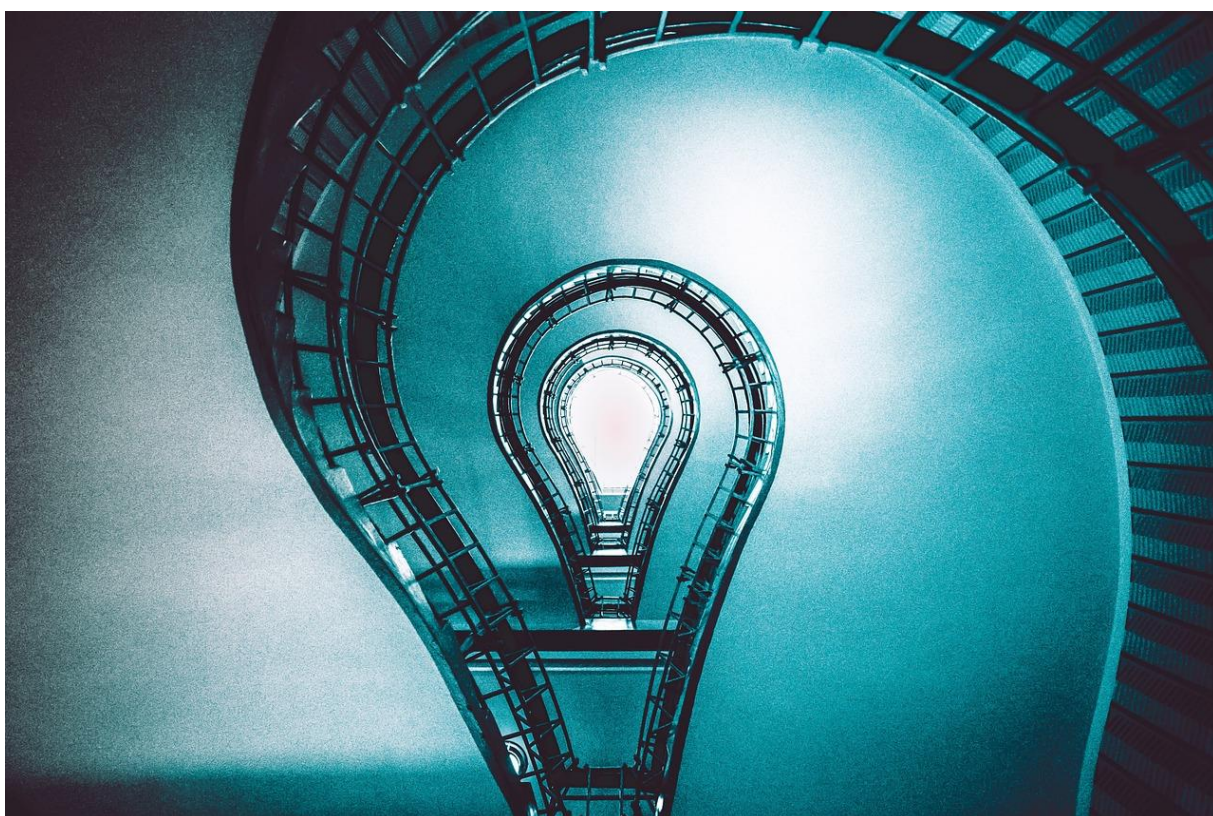


Stéphanie RICHARD-FLORES

DOSSIER TECHNIQUE

Titre Professionnel de formateur professionnel d'adultes



OPTIM'HUM

84000 MONTFAVET

Promotion 03/25

Table des matières

1	CHAPITRE 1 : Concevoir et préparer la formation.	4
1.1	Contexte de la demande : présentation de l'organisme de formation.....	4
1.1.1	Son historique, ses valeurs, sa raison d'être.....	4
1.1.2	Son organigramme, sa composition.	5
1.1.3	Les partenaires, les financeurs, le statut des formateurs.....	5
1.1.4	Les formations dispensées.	6
1.1.5	Les publics concernés :.....	6
1.2	Demande de création-animation de séquences et analyse de cette demande ou proposition.	6
1.2.1	Présentation de la formation dans laquelle se situe la séquence : compétences attendues à l'issue de la formation, objectif final, durée. Description du public ciblé (âge, nombre, projet...).....	6
1.2.3	Besoins identifiés et contraintes rencontrées.	7
1.2.4	Escalier pédagogique du module.....	7
1.2.5	Scénario pédagogique d'une séquence proposé (tableau séquence initiale)	8
1.2.6	Description des situations d'apprentissage conçues / Argumentation des choix. 11	
1.2.7	Focus sur une capsule pédagogique.....	11
2	CHAPITRE 2 : Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants.	12
2.1	Animation de la séquence créée.	12
2.1.1	Description du vécu de l'animation.	12
2.1.2	Analyse de l'action.	13
2.1.3	Remédiation possible – nouveau tableau de séquence.....	14
2.2	Création du dispositif d'évaluation.	17
2.2.1	Le dispositif d'évaluation crée à l'issue de la remédiation.	17
2.2.2	Explications des choix.....	27
3	CHAPITRE 3 : Accompagner les apprenants en formation.	28
3.1	L'accueil de l'apprenant et la co-construction du parcours.	28
3.1.1	Le contexte.....	28
3.1.2	Le profil de l'apprenant - l'entretien d'accueil.	28
3.1.3	La co-construction du parcours.....	28
3.2	L'individualisation du parcours et le tutorat.	30
3.2.1	Les caractéristiques du parcours initial de formation.	30
3.2.2	La planification et la contractualisation du parcours individualisé.....	31
3.2.3	Analyse des choix et de la démarche.	34

4	CHAPITRE 4 : Inscrire sa pratique professionnelle dans une démarche de qualité et de Responsabilité Sociale des Entreprises.	37
4.1	La veille.	37
4.1.1	Définition de la veille.	37
4.1.2	Les différents types de veille.....	37
4.1.3	L'utilité de la veille pour le formateur.	38
4.1.4	Des exemples concrets d'utilisation.....	39
4.2	Les obligations réglementaires du formateur.	41
4.2.1	Les éléments réglementaires de la Formation Professionnelle Continue.....	41
4.2.2	Le programme de formation.....	42
4.3	La qualité.	44
4.3.1	Définition de la qualité.....	44
4.3.2	Les dates-clés de la qualité dans la Formation Professionnelle Continue.	44
4.3.3	Comparatif entre le DATADOCK et QUALIOPF.	45
4.4	Cartographie des acteurs du secteur de la formation.	47
5	ANNEXES.....	48

1 CHAPITRE 1 : Concevoir et préparer la formation.

1.1 Contexte de la demande : présentation de l'organisme de formation.

1.1.1 Son historique, ses valeurs, sa raison d'être.

L'organisme de formation est le Lycée viticole d'Orange Pierre Le Roy de Boiseaumarié – Château Mongin.

C'est un EPLEFPA, c'est-à-dire un Etablissement Public Local d'Enseignement et de Formation Professionnelle Agricole. Il dépend du Ministère de l'Agriculture.

Il existe depuis 1948.

En 2023, à l'occasion de son 75^{ème} anniversaire, le lycée a adopté le nom de Pierre Le Roy de Boiseaumarié, en référence à cet homme qui a créé le syndicat des vignerons de Châteauneuf du Pape en 1924, le syndicat des Côtes-du-Rhône en 1929, cofondé l'INAO - Institut National des Appellations d'Origine, et qui toute sa vie a valorisé les terroirs viticoles de France et la protection de ce patrimoine.

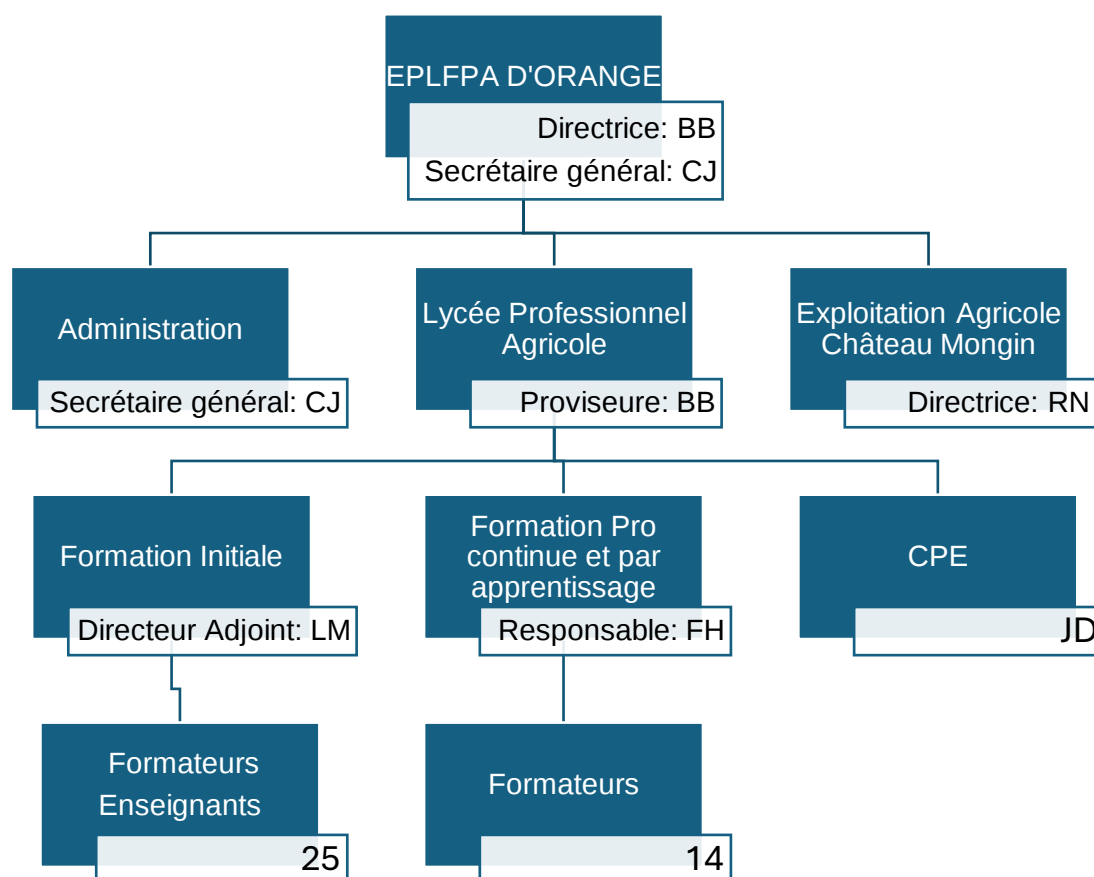
L'organisme de formation possède sa propre exploitation agricole « Château Mongin » avec son atelier technologique - tracteurs, matériel viticole, ainsi que son chai de vinification, sa cave d'élevage, son atelier de conditionnement et son caveau de vente, autant de plateaux techniques à la disposition des apprenants.

Les apprenants peuvent être logés à l'internat.

Campus scientifique au service de la filière viticole, pôle de référence sur la viticulture et le commerce des vins et spiritueux, le lycée viticole Pierre Le Roy de Boiseaumarié forme les agriculteurs et viticulteurs de demain, les futurs commerciaux de vins, bières et spiritueux.



1.1.2 Son organigramme, sa composition.



1.1.3 Les partenaires, les financeurs, le statut des formateurs



Toutes les formations sont financées par l'Etat ou les OPCO.

Le lycée viticole d'Orange a de nombreux partenaires en formation continue : GRETA-CFA Vaucluse, Compagnons du Devoir, CFPPA de Carpentras, Aix-Marseille Université, CNPR enseignement à distance.

Il est également partenaire de l'Institut Rhodanien qui est sur le campus et d'Inter Rhône.

Les formateurs sont soit titulaires, soit contractuels.

1.1.4 Les formations dispensées.

Chaque année entre 350 et 400 apprenants sont formés au lycée viticole d'Orange.

- ✓ 2^{nde} Professionnelle Conseil Vente
- ✓ 2^{nde} Professionnelle Production Vigne et Vin
- ✓ BAC PRO Technicien Conseil Vente en Alimentation
- ✓ BAC PRO STAV – Sciences et Technologies de l'Agronomie et du Vivant
- ✓ BAC PRO – Conduite et Gestion de l'Entreprise Vitivinicole – En alternance
- ✓ BTSA Viticulture Œnologie – En alternance
- ✓ BTSA Viticulture Oenologie
- ✓ BTSA Technico-Commercial Option Vins Bières et Spiritueux – En alternance

1.1.5 Les publics concernés :

- ✓ Des jeunes à partir de 15/16 ans en apprentissage et formation.
- ✓ Des adultes en reconversion ou spécialisation.

1.2 Demande de création-animation de séquences et analyse de cette demande ou proposition.

1.2.1 Présentation de la formation dans laquelle se situe la séquence : compétences attendues à l'issue de la formation, objectif final, durée. Description du public ciblé (âge, nombre, projet...)

J'accompagne un groupe de 2^{nde} Professionnelle Conseil-Vente.

Leur formation est sur un cursus de 3 années, dont l'objectif final est le BAC PRO Technicien Conseil Vente en Alimentation.

Les apprenants ont démarré leur formation début septembre 2024, et c'est la première année sur les 3 années de formation.

Ils sont au nombre de 24, âgés de 16-17 ans. Ils arrivent d'une scolarité en collège, d'un CAP vente, ou d'une réorientation après une 2^{nde} générale.

1.2.3 Besoins identifiés et contraintes rencontrées.

Le référentiel de la formation est « Chlorofil », référentiel de l'éducation de l'enseignement agricole.

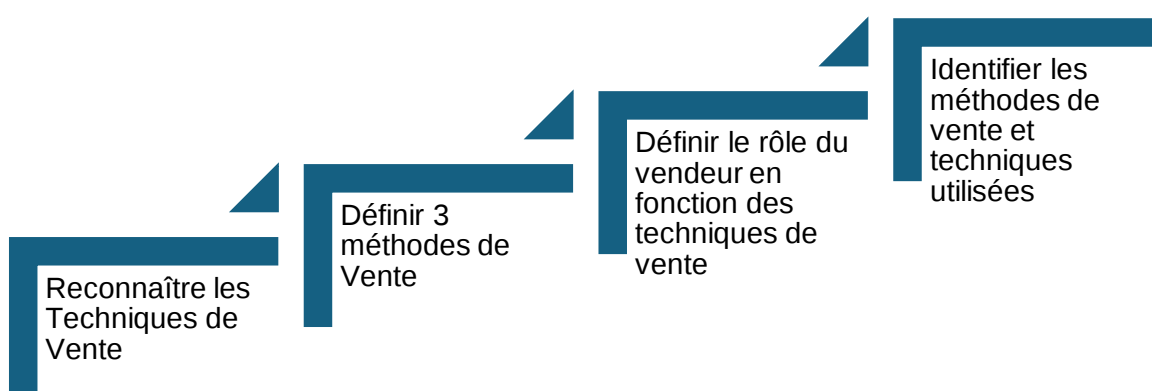


En échangeant dès mon premier jour de stage avec la formatrice Commerce pour définir mon champ d'intervention, nous mettons en relief trois contraintes : mon stage est limité dans le temps, la ou les séquences que je peux concevoir et animer doivent s'inscrire dans le référentiel et dans la progression prévue par la formatrice, et chaque séquence est limitée à 55 minutes.

Je dois donc choisir de concevoir une séquence sur le module en cours ou de concevoir une séquence ou la totalité des séquences sur le prochain module. Je décide donc de concevoir 4 séquences du prochain module « techniques de vente » dont l'objectif pédagogique est « Identifier les méthodes de vente et techniques utilisées ».

1.2.4 Escalier pédagogique du module.

Identifier les méthodes de vente et techniques utilisées.



1.2.5 Scénario pédagogique d'une séquence proposé (tableau séquence initiale)

Contextualisation *(partir de la formation ou bien du module s'il s'agit d'une formation courte)*

Objectif pédagogique général (ou global, ou final) **de la formation** :

Durée de la formation :

Public visé : 2nde Professionnelle Conseil vente

Nombre apprenants: 24

Objectif pédagogique général (ou global ou final) **du module** : IDENTIFIER LES METHODES DE VENTE ET TECHNIQUES UTILISEES

Durée du module : 3 HEURES ET 40 MINUTES

Niveau de départ : 1 « Schwartz »

Niveau visé : 3 « Schwartz »

Objectif pédagogique général (ou global ou final) **de la séquence** : RECONNAITRE LES TECHNIQUES DE VENTE

Situation de la séquence dans le déroulé de la formation : APRES L'ACCUEIL PAR LE FORMATEUR

Durée de la séquence : 55 minutes

Dominante de l'objectif de la séquence : COGNITIVE

Temps	Nom de la phase	Objectif opérationnel (Sous-objectif)	Méthode	Technique	Outil/support	Formateur Consigne/action	Apprenant Dit/Fait
10 min	Diagnostic	Exprimer ses connaissances sur les techniques de vente	Interrogative	Questions orales	Tableau feutre	Le formateur écrit l'objectif pédagogique du module au tableau, ainsi que celui de la séquence. Il demande aux apprenants de répondre à la question, en fonction de leur propre expérience « pour vous qu'est-ce qu'une technique de vente ? ». Il pose ensuite la question «pouvez-vous en citer ? » Il donne ensuite la définition du mot technique « manière de faire »	Les apprenants écoutent, réfléchissent. Ils répondent.
15 min	Découverte	Définir les techniques de vente	Active	Jeu	Fiche de consigne avec photos Feuille brouillon Stylo Powerpoint	Le formateur donne la consigne « qualifier la technique de vente représentée sur chaque photo. » Il précise aux apprenants de noter sur une feuille de brouillon le numéro de la photo et de donner une définition avec les mots qui leur semblent correspondre. Il projette les photos sur écran. Durée de l'atelier 10 minutes.	Les apprenants prennent connaissance du document distribué. Ils regardent le tableau. Ils notent au brouillon le numéro de la photo et la technique de vente correspondante qu'ils ont définie.

Temps	Nom de la phase	Objectif opérationnel (Sous-objectif)	Méthode	Technique	Outil/support	Formateur Consigne/action	Apprenant Dit/Fait
20 min	Exploitation	Analyser les propositions	Interrogative	Questions Débat	Fiche consigne Feuille brouillon	Le formateur pose les questions « qu'avez-vous noté ? » « quelle(s) information(s) vous a (ont) permis de comprendre ? » « que remarquez-vous concernant les individus ? » « quelles-sont les différences entre chacune des techniques ? » « dans quel contexte peut-on retrouver cette situation ? »	Les apprenants répondent. Ils s'écoutent, échangent, posent des questions et réagissent.
10 min	Formalisation	Reconnaître les techniques de vente	Expositive	Exposé	Powerpoint Tableau Stylo Fiche synthèse	Le formateur reprend ce qui a été dit. Il complète et rectifie éventuellement avec les informations manquantes et illustre avec le Powerpoint. Il donne les caractéristiques et qualifie chacune des techniques. Il note au tableau et demande aux apprenants de compléter la fiche photos. Il distribue la fiche synthèse du module et demande aux élèves de compléter la fiche synthèse « pointillés rouges » avec la qualification de la technique de vente.	Ils lisent, écoutent et interagissent. Ils questionnent. Ils complètent la fiche avec les photos. Ils complètent la fiche synthèse « pointillés rouges ».

En annexes : 1- Fiche consigne photos / 2- Powerpoint / 3 -Fiche synthèse

1.2.6 Description des situations d'apprentissage conçues / Argumentation des choix.

L'objectif pédagogique du module m'est donné par le référentiel Chlorofil.

Après discussion avec la formatrice commerce, je sais que selon le classement de B. Schwartz, les apprenants sont au Niveau 1 et le niveau visé du module est le niveau 3 et je sais que chaque séquence ne peut excéder 55 minutes.

Je répertorie les compétences visées par l'objectif pédagogique du module.

Je construis l'escalier pédagogique en subdivisant cet objectif en quatre sous-objectifs et en les hiérarchisant.

Je le présente à la formatrice Commerce, qui est d'accord et je construis la situation d'apprentissage en 4 séquences de 55 minutes.

Je choisis pour la progression pédagogique d'utiliser la démarche inductive dans la conception de ma première séquence – je fais le même choix pour les trois autres.

Je souhaite par ce choix permettre à l'apprenant de développer son sens de l'observation, l'encourager à analyser et synthétiser, à être actif dans la séquence, à découvrir par lui-même.

Je vérifie la configuration de la salle dans laquelle j'animerai la séquence et quels sont les moyens dont je dispose.

Je définis les phases de ma séquence en suivant donc la démarche inductive, et compte tenu du temps imparti pour la séquence, m'arrête à la phase de formalisation. Je me réfère à la taxonomie de B. Bloom pour formuler l'objectif pédagogique de la séquence et les objectifs opérationnels. Je construis mon tableau de séquence.

Je choisis pour la phase de découverte, méthode active, une étude de cas avec des photos.

Je conçois un Powerpoint que j'utilise pour l'animation des séquences, une fiche de consigne pour la phase découverte, ainsi qu'une fiche de synthèse à distribuer aux apprenants.

1.2.7 Focus sur une capsule pédagogique.



J'ai réalisé une vidéo de 3 minutes 30 secondes présentant les 11 techniques de vente.

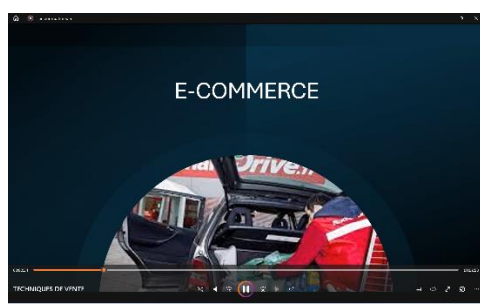
J'ai créé cette vidéo à partir d'un Powerpoint de 13 diapositives.

La 1ère diapositive présente la thématique « Les techniques de Vente », les 11 suivantes reprennent chacune une photo de technique de vente avec en titre sa qualification, et la

dernière diapositive conclue en demandant aux apprenants de compléter leur fiche photo et leur fiche synthèse.

Dans la vidéo, je commente chaque diapositive en donnant les caractéristiques de chacune des techniques.

J'aurais pu utiliser cette vidéo lors de la phase de formalisation, lorsque je me suis appuyée sur un Powerpoint. Le format simple et court de cette vidéo permet de capter davantage l'attention des apprenants. Cette vidéo pourrait également être utilisée en distanciel synchrone ou asynchrone.



2 CHAPITRE 2 : Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants.

2.1 Animation de la séquence créée.

2.1.1 Description du vécu de l'animation.

Je suis enthousiaste à l'idée d'animer ma première séquence. J'ai cependant deux craintes : la première concerne la gestion du temps, séquence trop courte ou trop longue par rapport au temps imparti, gestion du temps par phase ; la seconde que les apprenants ne soient pas intéressés.

Mes supports sont prêts : le Powerpoint est sur une clé USB que je peux brancher sur le PC directement relié au rétroprojecteur. J'ai fait des photocopies au nombre de 25 – 24 apprenants et la formatrice Commerce, de la fiche consigne et de la fiche synthèse.

Je me suis déjà présentée à l'ensemble des apprenants, et j'ai expliqué la raison de mon stage et l'objectif de ma formation lors d'une séquence précédente animée par la formatrice Commerce.

Je rappelle mon prénom et mon nom et précise que je vais animer cette séquence ainsi que les trois prochaines. Je vérifie que chacun des apprenants est présent grâce à une liste remise par la formatrice et je leur demande afin de faciliter les échanges de bien vouloir dire leur prénom à chaque fois que nous échangerons.

La séquence se déroule ; je pense à me déplacer dans la salle, à occuper l'espace, à accompagner les apprenants dans la découverte. Lorsqu'un apprenant pose une question, j'invite un autre apprenant à répondre, le cas échéant je reformule. Mais je ne fais pas assez attention à regarder tous les apprenants et à ne pas occulter une partie de la salle. Je surveille ma montre pour contrôler le timing de la séquence ; c'est plus difficile à faire en phase d'exploitation. Je fais attention à faire participer un apprenant qui n'est pas encore intervenu.

Il n'y a pas de temps mort dans la séquence, les apprenants sont actifs et participent volontiers. Je ne me sens pas déstabilisée par les questions ou attitudes.

Je contrôle mal le temps sur les 2 phases découverte et exploitation ; il reste 5 minutes au lieu de 10 pour la phase formalisation.

2.1.2 Analyse de l'action.

La séquence se termine ; je n'ai pas vu le temps passer, je suis très heureuse de cette première expérience et analyse rapidement mes points d'effort.

POINTS FORTS	POINTS D EFFORT
Présentation, cadre	Gestion du temps
Choix de l'animation	Volume voix
Cadence dynamique	Contact visuel
Maîtrise sujet	
Gestion de l'espace	

2.1.3 Remédiation possible – nouveau tableau de séquence.

Contextualisation (*partir de la formation ou bien du module s'il s'agit d'une formation courte*)

Objectif pédagogique général (ou global, ou final) **de la formation** : BAC PRO Technicien Conseil Vente en Alimentation.

Durée de la formation : 3 ANS

Public visé : 2nde Professionnelle Conseil vente – Formation initiale

Nombre apprenants: 24

Objectif pédagogique général (ou global ou final) **du module** : IDENTIFIER LES METHODES DE VENTE ET TECHNIQUES UTILISEES

Durée du module : 3 HEURES ET 40 MINUTES

Niveau de départ : 1 « Schwartz »

Niveau visé : 3 « Schwartz »

Objectif pédagogique général (ou global ou final) **de la séquence** : RECONNAITRE LES TECHNIQUES DE VENTE

Situation de la séquence dans le déroulé de la formation : APRES L'ACCUEIL PAR LE FORMATEUR

Durée de la séquence : 55 minutes

Dominante de l'objectif de la séquence : COGNITIVE

Temps	Nom de la phase	Objectif opérationnel (Sous-objectif)	Méthode	Technique	Outil/support	Formateur Consigne/action	Apprenant Dit/Fait
10 min	Diagnostic	Exprimer ses connaissances sur les techniques de vente	Interrogative	Questions orales	Tableau feutre	Le formateur écrit l'objectif pédagogique du module au tableau, ainsi que celui de la séquence. Il demande aux apprenants de répondre à la question, en fonction de leur propre expérience « pour vous qu'est-ce qu'une technique de vente ? ». Il pose ensuite la question « pouvez-vous en citer ? » Il donne ensuite la définition du mot technique « manière de faire »	Les apprenants écoutent, réfléchissent. Ils répondent.
15 min	Découverte	Définir les techniques de vente	Active	Etude de cas	Fiche de consigne avec photos Feuille brouillon Stylo Powerpoint	Le formateur donne la consigne « qualifier la technique de vente représentée sur chaque photo. » Il précise aux apprenants de noter sur une feuille de brouillon le numéro de la photo et de donner une définition avec les mots qui leur semblent correspondre. Il projette les photos sur écran. Durée de l'atelier 10 minutes.	Les apprenants prennent connaissance du document distribué. Ils regardent le tableau. Ils notent au brouillon le numéro de la photo et la technique de vente correspondante qu'ils ont définie.

Temps	Nom de la phase	Objectif opérationnel (Sous-objectif)	Méthode	Technique	Outil/support	Formateur Consigne/action	Apprenant Dit/Fait
20 min	Exploitation	Analyser les propositions	Interrogative	Questions Débat	Fiche consigne Feuille brouillon	Le formateur pose les questions « qu'avez-vous noté ? » « quelle(s) information(s) vous a (ont) permis de comprendre ? » « que remarquez-vous concernant les individus ? » « quelles-sont les différences entre chacune des techniques ? » « dans quel contexte peut-on retrouver cette situation ? »	Les apprenants répondent. Ils s'écoutent, échangent, posent des questions et réagissent.
10 min	Formalisation	Reconnaître les techniques de vente	Expositive	Exposé	Powerpoint Tableau Stylo Fiche synthèse Capsule pédagogique	Le formateur reprend ce qui a été dit. Il complète et rectifie éventuellement avec les informations manquantes et illustre avec le Powerpoint. Il donne les caractéristiques et qualifie chacune des techniques. Il note au tableau et demande aux apprenants de compléter la fiche photos. Il distribue la fiche synthèse du module et demande aux élèves de compléter la fiche synthèse « pointillés rouges » avec la qualification de la technique de vente.	Ils lisent, écoutent et interagissent. Ils questionnent. Ils complètent la fiche avec les photos. Ils complètent la fiche synthèse « pointillés rouges ».

2.2 Création du dispositif d'évaluation.

2.2.1 Le dispositif d'évaluation crée à l'issue de la remédiation.

Contextualisation (*partir de la formation ou bien du module s'il s'agit d'une formation courte*)

Objectif pédagogique général (ou global, ou final) **de la formation** : BAC PRO Technicien Conseil Vente en Alimentation.

Durée de la formation : 3 ANS

Public visé : 2nde Professionnelle Conseil vente – Formation initiale

Nombre apprenants: 24

Objectif pédagogique général (ou global ou final) **du module** : IDENTIFIER LES METHODES DE VENTE ET TECHNIQUES UTILISEES

Durée du module : 4 HEURES ET 15 MINUTES

Niveau de départ : 1 « Schwartz »

Niveau visé : 3 « Schwartz »

Objectif pédagogique général (ou global ou final) **de la séquence** : RECONNAITRE LES TECHNIQUES DE VENTE

Situation de la séquence dans le déroulé de la formation : APRES L'ACCUEIL PAR LE FORMATEUR

Durée de la séquence : 1 heure 30 minutes

Dominante de l'objectif de la séquence : COGNITIVE

Temps	Nom de la phase	Objectif opérationnel (Sous-objectif)	Méthode	Technique	Outil/ support	Formateur Consigne/action	Apprenant Dit/Fait	Evaluation formative/ Régulation en continu
10 min	Diagnostic	Exprimer ses connaissances sur les techniques de vente	Interrogative	Questions orales	Tableau feutre	Le formateur écrit l'objectif pédagogique du module au tableau, ainsi que celui de la séquence. Il demande aux apprenants de répondre à la question, en fonction de leur propre expérience « pour vous qu'est-ce qu'une technique de vente ? ». Il pose ensuite la question « pouvez-vous en citer ? » Il donne ensuite la définition du mot technique « manière de faire »	Les apprenants écoutent, réfléchissent. Ils répondent.	Dans le cas où aucun ou peu d'apprenants répondent à la 1 ^{ère} question « pour vous qu'est-ce qu'une technique de vente », je pourrais donner tout de suite la définition du mot technique pour les aider à la compréhension de la question. Je pourrais reformuler la seconde question en leur demandant d'après leurs expériences d'achat, comment ils peuvent qualifier les méthodes utilisées par les vendeurs ou commerces.
15 min	Découverte	Définir les techniques de vente	Active	Etude de cas	Fiche de consigne avec photos	Le formateur donne la consigne « qualifier la technique de vente	Les apprenants prennent connaissance du document distribué.	Dans le cas où les apprenants ne notent pas sur leur feuille de brouillon, je pourrais leur

Temps	Nom de la phase	Objectif opérationnel (Sous-objectif)	Méthode	Technique	Outil/ support	Formateur Consigne/action	Apprenant Dit/Fait	Evaluation formative/ Régulation en continu
					Feuille brouillon Stylo Powerpoint	représentée sur chaque photo. » Il précise aux apprenants de noter sur une feuille de brouillon le numéro de la photo et de donner une définition avec les mots qui leur semblent correspondre. Il projette les photos sur écran. Durée de l'atelier 10 minutes.	Il regarde le tableau. Ils notent au brouillon le numéro de la photo et la technique de vente correspondante qu'ils ont définie.	proposer de travailler en binôme ou sous-groupe, échanger à plusieurs pourrait leur faciliter le travail.
20 min	Exploitation	Analyser les propositions	Interrogative	Questions Débat	Fiche consigne Feuille brouillon	Le formateur pose les questions « qu'avez-vous noté ? » « quelle(s) information(s) vous a (ont) permis de comprendre ? » « que remarquez-vous concernant les individus ? » « quelles-sont les différences entre chacune des techniques ? » « dans quel contexte peut-on retrouver cette situation ? »	Les apprenants répondent. Ils s'écoutent, échangent, posent des questions et réagissent.	Dans le cas où certains apprenants prennent trop la parole et ne laissent pas les autres s'exprimer, je pourrais proposer de faire un tour de table afin que chacun propose une réponse ou réagisse à des propos ou pose une question.

Temps	Nom de la phase	Objectif opérationnel (Sous-objectif)	Méthode	Technique	Outil/ support	Formateur Consigne/action	Apprenant Dit/Fait	Evaluation formative/ Régulation en continu
10 min	Formalisation	Reconnaître les techniques de vente	Expositive	Exposé	Powerpoint Tableau Stylo Fiche synthèse Capsule pédagogique	Le formateur reprend ce qui a été dit. Il complète et rectifie éventuellement avec les informations manquantes et illustre avec le Powerpoint la capsule pédagogique. Il donne les caractéristiques et qualifie chacune des techniques. Il note au tableau et demande aux apprenants de compléter la fiche photos. Il distribue la fiche synthèse du module et demande aux élèves de compléter la fiche synthèse « pointillés rouges » avec la qualification de la technique de vente et le rôle du vendeur.	Ils lisent, écoutent et interagissent. Ils questionnent. Ils complètent la fiche avec les photos. Ils complètent la fiche synthèse « pointillés rouges ».	Dans le cas, où certains apprenants ne sont pas attentifs ni aux informations que je donne en complément ni à la capsule projetée, je pourrais déjà distribuer la fiche synthèse et proposer à certains apprenants d'en lire de passages à haute voix.
5 min	Entrainement	Appliquer les découvertes	Active	Exercice	QR Code à scanner Annexe 1	Le formateur distribue la fiche exercice et demande aux apprenants de	L'apprenant flashe le QR Code et fait l'exercice.	Dans le cas où certains apprenants sont

Temps	Nom de la phase	Objectif opérationnel (Sous-objectif)	Méthode	Technique	Outil/ support	Formateur Consigne/action	Apprenant Dit/Fait	Evaluation formative/ Régulation en continu
						flasher le QR Code et de faire l'exercice. Les réponses ne sont pas contrôler. Il précise qu'ils disposent de 4 minutes.		en difficulté, je les aide.
30 min	Evaluation	Evaluer les acquits	Active	Jeu de Rôle Questionnaire	Feuille consigne Stylo Questionnaire Annexe 2	La phase évaluation est en 2 temps. Le formateur donne la consigne : le groupe se divise en sous-groupe de 2 élèves. Chaque sous-groupe est mis dans la situation d'un client qui va acheter un produit précisé dans un contexte précisé de technique de vente précisée. Dans chaque sous-groupe 1 élève joue le rôle du client et 1 élève joue le rôle du vendeur. 1 minute pour lire la consigne, et 1 minute pour présenter son interprétation.	Les apprenants lisent la consigne, se distribuent les rôles et sont mis en situation. Ils observent les autres et renseignent le questionnaire. Ils finissent de compléter le questionnaire.	Dans le cas où il manque des éléments dans le jeu de rôle nécessaire à la compréhension, j'interviens et apporte la précision.

Temps	Nom de la phase	Objectif opérationnel (Sous-objectif)	Méthode	Technique	Outil/ support	Formateur Consigne/action	Apprenant Dit/Fait	Evaluation formative/ Régulation en continu
						Le formateur distribue le questionnaire et demande à chaque apprenant de le compléter individuellement, en s'appuyant sur l'observation des jeux de rôles. 15 minutes pour compléter le questionnaire.		

En annexes :

Annexe 4 : exercice

Annexe 5 : consignes jeux de rôle

GRILLE EVALUATION CRITERIEE

« RECONNAITRE LES TECHNIQUES DE VENTE »

Prénom :

Nom :

CRITERES	INDICATEURS	APPRENANT		FORMATEUR		
		oui	non	oui	non	commentaires
RECONNAISSANCE DES TECHNIQUES DE VENTE	- nommé la technique de vente					
	* vente traditionnelle * vente sur stand * vente à domicile * vente en libre-service * vente en LS assisté * vente en distributeur * vente en présélection * vente par téléphone * vente VPC * vente télé achat * vente e-commerce - justifié la réponse pour chacune des 11 techniques * vente traditionnelle * vente sur stand * vente à domicile * vente en libre-service * vente en LS assisté * vente en distributeur * vente en présélection * vente par téléphone * vente VPC * vente télé achat * vente e-commerce					

CRITERES	INDICATEURS	APPRENANT		FORMATEUR		
	Ai-je bien	oui	non	oui	non	commentaires
DEFINIR LE ROLE DU VENDEUR	- décrit le rôle du vendeur pour chacune des techniques * vente traditionnelle * vente sur stand * vente à domicile * vente en libre-service * vente en LS assisté * vente en distributeur * vente en présélection * vente par téléphone * vente VPC * vente télé achat * vente e-commerce - donné un avantage pour le vendeur pour chacune des techniques * vente traditionnelle * vente sur stand * vente à domicile * vente en libre-service * vente en LS assisté * vente en distributeur * vente en présélection * vente par téléphone * vente VPC * vente télé achat * vente e-commerce					

QUESTIONNAIRE - RECONNAISSANCE DES TECHNIQUES DE VENTE

page 1

- 1- Nommez la technique de vente illustrée dans chaque Jeu de Rôle.
- 2- Justifiez la réponse en expliquant ce qui vous a renseigné.
- 3- Décrivez en quelques mots le rôle du vendeur.
- 4- Donnez un avantage pour le vendeur.

Prénom :

Nom :

	NUMERO 1	NUMERO 2	NUMERO 3	NUMERO 4	NUMERO 5	NUMERO 6
Nommez la technique						
Justifiez la réponse						
Décrivez le rôle du vendeur						
Donnez un avantage pour le vendeur						

QUESTIONNAIRE - RECONNAISSANCE DES TECHNIQUES DE VENTE

page 2

- 1- Nommez la technique de vente illustrée dans chaque Jeu de Rôle.
- 2- Justifiez la réponse en expliquant ce qui vous a renseigné.
- 3- Décrivez en quelques mots le rôle du vendeur.
- 4- Donnez un avantage pour le vendeur.

Prénom :

Nom :

	NUMERO 7	NUMERO 8	NUMERO 9	NUMERO 10	NUMERO 11
Nommez la technique					
Justifiez la réponse					
Décrivez le rôle du vendeur					
Donnez un avantage pour le vendeur					

2.2.2 Explications des choix.

Je décide à l'issue de la remédiation de la séquence choisie, de mettre en place une évaluation de type formatrice.

Je souhaite par ce choix :

- permettre à l'apprenant d'être motivé et en confiance.

Avec l'évaluation de type formatrice, l'apprenant analyse spontanément son travail, il identifie ses réussites et corrige lui-même ses erreurs. L'auto-évaluation lui permet de suivre la progression de ses acquis au fur et à mesure du processus d'apprentissage en l'impliquant directement. Cette implication est constructive et motivante. Cela l'aide à identifier ses points forts et ceux qu'il a éventuellement à améliorer sans que l'erreur soit considérée comme une faute culpabilisante. Il est engagé dans le processus d'apprentissage et sa confiance est renforcée.

- me permettre à moi formatrice d'adapter mes méthodes et outils pédagogiques.

Au fur et à mesure du déroulé de ma séquence, je peux reformuler, questionner, aider l'apprenant en fonction de ce que je vois ou entend. A l'issue de l'évaluation et au constat des résultats, je peux m'interroger sur la pertinence de mes choix, analyser mes objectifs, et adapter mes prochaines séquences et le déroulé pédagogique du module, pour répondre aux besoins spécifiques de l'apprenant ou du groupe.

J'accompagne l'apprenant, je l'écoute, je m'adapte ; l'apprenant gagne en autonomie, et on crée ensemble un climat favorable à l'apprentissage.

La phase d'évaluation :

La phase d'évaluation est composée en 2 temps : en sous-groupes de 2 les apprenants font des jeux de rôle, ce qui leurs permet de compléter un questionnaire, base de la grille d'évaluation.

Le jeu de rôle est un outil ludique, qui implique chacun des apprenants. Dans son jeu de rôle l'apprenant est acteur, dans la peau de son futur métier de vendeur, et en même temps il aide les autres apprenants, son jeu donnant des informations concrètes pour faciliter les réponses au questionnaire.

La grille d'évaluation créée contient 2 critères avec chacun 2 indicateurs qui permettent d'évaluer l'atteinte de l'objectif pédagogique final de la séquence. Elle est succincte et permet à l'apprenant de se familiariser avec le format et les attentes des évaluations.

J'explique aux apprenants comment remplir le questionnaire, qu'il n'y a pas de piège, ni de note, et qu'il pourront eux-mêmes évaluer leur travail.

A la séquence qui suit l'évaluation, je complète avec l'apprenant la grille ; c'est un moment d'échange et d'accompagnement. Mais ils ont très nombreux ; la gestion du temps peut-être une contrainte.

3 CHAPITRE 3 : Accompagner les apprenants en formation.

3.1 L'accueil de l'apprenant et la co-construction du parcours.

Dans le cadre de la formation, nous avons l'opportunité de mener un entretien individuel et de créer un parcours individualisé. Je me positionne comme formatrice lors de cet échange.

3.1.1 Le contexte.

Je suis formatrice référente d'une action nommée « Cap métiers », j'ai l'opportunité d'accueillir un groupe et de mettre en œuvre les entretiens individuels. Dans ce cadre, je vais présenter l'accueil individuel de Monsieur C.B. et la co-construction de son parcours de formation. Cet entretien d'accueil doit me permettre de recenser les informations les plus importantes concernant l'apprenant, son contexte personnel, ses expériences professionnelles, ses motivations et objectifs.

3.1.2 Le profil de l'apprenant - l'entretien d'accueil.

Je commence cette journée d'entretien en accueillant Monsieur C. B.
Je lui présente le cadre de cet entretien individuel, à savoir qu'il a pour objet d'apprendre à mieux se connaître.
Je lui précise que l'entretien durera 15 minutes, qu'il est confidentiel, mais que si je crois nécessaire de partager certaines informations avec l'ensemble de l'équipe pédagogique je lui en ferai part.
Je l'informe également qu'il peut ne pas répondre à certaines de mes questions s'il le souhaite. Nous échangeons, je lui demande de me parler de lui et lui pose des questions, en m'appuyant sur la grille d'entretien que j'ai préalablement créée.

Synthèse de l'entretien

L'entretien a permis à Monsieur C. B. d'identifier son objectif professionnel, sa motivation pour la formation et les compétences qu'il souhaite développer.

3.1.3 La co-construction du parcours.

A l'issue de l'entretien, je récapitule avec Monsieur C. B. les informations échangées afin de compléter en même temps la grille d'entretien. Je lui répète que je suis à son écoute et à sa disposition lorsqu'il a des questions ou besoin d'être accompagné dans sa recherche de stage, dans son parcours de formation.

Je présente ci-dessous la grille d'entretien de Monsieur C. B.

Présentation de la grille d'accueil

ENTRETIEN D'ACCUEIL INDIVIDUEL ET DE CO-CONSTRUCTION	
Accueil de l'apprenant, et pose du cadre.	
PARCOURS DE VIE PARCOURS PROFESSIONNEL Etat civil, âge, nationalité Situation familiale – marié, célibataire, enfants Parcours formation, diplômes Emplois successifs	 Vérifier identité et identifier formation et expériences professionnelles. C. B., 40 ans, de nationalité française Marié, 2 enfants Pas de formation, ni de diplôme 10 ans dans le secteur du transport ; expériences en Grande Distribution et restauration = non satisfait de ces emplois. Longue période sans emploi.
ORGANISMES Prescription Accompagnement Financement	 Identifier organisme prescripteur /financier France Travail. Obligation de formation sinon radiation. Plus d'ARE. En attente du RSA.
COMPETENCES APPETENCES Atouts Centres d'intérêt Souhaits, désirs Connaissances	 Valoriser le parcours et orienter. Test de positionnement : niveau satisfaisant en français ; aucune connaissance informatique. Goût pour le relationnel. Intérêt pour le secteur de la vente. Pratique du badminton en milieu associatif.
CONTRAINTES PERSONNELLES Besoin d'accompagnement Capacité d'autonomie Recherche stage Véhicule Mobilité Infos complémentaires à connaître	 Comprendre les besoins et individualiser le parcours. Possède le permis B, mais pas de véhicule. Habite en périphérie d'Avignon ; accès facile aux transports en commun. Pas de contraintes horaires pour les enfants (épouse au foyer) Stages à chercher dans la zone restreinte des transports en commun, sans dépenses supplémentaires pour déplacement.
ATTENTES DE LA FORMATION Motivations Projet : prérequis et atouts Besoins	 Identifier le projet. Souhaite retrouver l'envie de travailler. Doit être motivé par un stage dynamique et correspondant à ces aspirations : recherche dans la vente. En fin d'entretien réelle motivation pour y arriver. Besoin d'être accompagné.
Proposition d'accompagnement en fil conducteur de l'entretien et de la formation. S'adapter à l'apprenant et le mettre en confiance, écoute active, valoriser son parcours.	

3.2 L'individualisation du parcours et le tutorat.

Suite à l'entretien individuel de M. C. B., je lui propose un parcours individualisé.

3.2.1 Les caractéristiques du parcours initial de formation.

Il est de 210h en centre et 105h en stage. Le rythme est de 7 heures par jour et 35 heures par semaine.

Descriptif de la formation initiale

Les modules de formation sont :

- Positionnement en cours de formation : savoirs de base, marché du travail, de la formation, législation.... (35h)
- Identification des valeurs, des compétences, des freins (35h)
- Remise à niveau en français, informatique (70h)
- Techniques de recherche d'emploi (35h)
- Elaboration du projet (35h)

Période d'immersion pratique (105h)

Les objectifs généraux de Cap Métiers sont :

- D'élaborer un projet professionnel réaliste et réalisable en fonction d'un éventuel handicap et du marché de l'emploi et de la formation
- D'accéder à l'emploi ou à la formation
- De réactiver la motivation à agir et acquérir les méthodes et techniques de recherche d'emploi
- De s'inscrire dans une dynamique de changement favorisant leur autonomie
- D'élaborer un plan d'action adapté

Les prérequis :

- Être inscrit à pôle emploi
- Dans la démarche de travailler un projet professionnel
- Maîtriser les savoirs de base

3.2.2 La planification et la contractualisation du parcours individualisé.

Voici la nouvelle planification du parcours de Monsieur C. B. sur Cap Métier :

Formation du 11 octobre au 10 décembre		Individualisation Monsieur C.B.
Octobre		
Lundi 11	Accueil du groupe	
Mardi 12	Entretien individuel	
Mercredi 13	Entretien individuel	+ Enquête métiers
Jeudi 14	Elaboration du projet	
Vendredi 15	Elaboration du projet	
Stage pratique du 18 Octobre au 22 octobre : 35h		
Lundi 25	Elaboration du projet	
Mardi 26	Elaboration du projet	APP : Informatique
Mercredi 27	APP : Français	
Jeudi 28	Techniques de recherche d'emploi	
Vendredi 29	Techniques de recherche d'emploi	
Novembre		
Lundi 1	Férié	
Mardi 2	Techniques de recherche d'emploi	APP : Informatique
Mercredi 3	APP Français	Enquête métiers
Jeudi 4	Plateforme informatique	
Vendredi 5	Entretien individuel	+ Recherche de stage
Lundi 8	Positionnement : Marché du travail	
Mardi 9	Techniques de recherche d'emploi	
Mercredi 10	Positionnement : APP Informatique	
Jeudi 11	Férié	
Vendredi 12	Plateforme informatique	
Lundi 13	Positionnement : Droits et devoirs	
Mardi 14	Positionnement : Marché de la formation	

Mercredi 15	Positionnement : APP Français	Enquête métiers « Salon Métiers Vente »
Jeudi 16	Techniques de recherche d'emploi	
Vendredi 17	Entretien individuel	+ Informatique en autonomie
Stage pratique du 20 Novembre au 1 Décembre : 70h		
Décembre		
Lundi 2	APP : Français	APP : Informatique
Mardi 3	Entretien individuel	+ Recherche d'emploi
Mercredi 4	APP : Français	Informatique en autonomie
Jeudi 5	Formalisation du parcours de formation et du projet	
Vendredi 6	Plateforme informatique	+ Tests niveau informatique
Lundi 9	Formalisation du parcours de formation et du projet	
Mardi 10	Bilan de formation : prolongation ou fin de parcours	

Voici les moyens, outils et supports pédagogiques mis à disposition :

Je mets à disposition un ordinateur portable doté du Pack Office le temps de la formation, un accès à la Classroom avec les supports qui sont nécessaires à la progression de la formation.

Pour finir, j'élabore un contrat pédagogique afin de formaliser ce nouveau parcours et de nous engager mutuellement.

Présentation du contrat individuel de formation :

Contrat pédagogique

Contrat effectué avec : Monsieur C.B.
Adresse : 105 rue P.... 8400 Avignon
Contrat effectué le : 11/10/24
Formateur(s) concerné(s) : Stéphanie Richard-Flores

La direction est partie prenante dans le contrat : Oui

Bilan de la situation actuelle fait par la formatrice

Monsieur C.B. a été envoyé par son conseiller France Travail qui l'a incité à venir faire cette formation. Il lui a été notifié que s'il ne la faisait pas, France Travail pouvait le radier. Monsieur C.B. n'est pas véhiculé mais possède le permis B ; les transports en commun desservent le centre de formation. Il a passé une année sans travailler et n'a plus d'Allocation Retour à l'Emploi. Son dossier de demande de RSA est en cours d'instruction. Il n'a pas de diplôme, a un bon niveau en Français mais aucune notion en Informatique. Il possède une expérience de 10 ans dans la livraison, puis il a effectué plusieurs contrats courts dans la restauration et la grande distribution avant une longue période dans emploi qui lui a fait perdre le goût du travail. Néanmoins il possède un intérêt pour le contact humain et pense que la vente serait une piste de recherche.

Descriptif de la formation initiale

Parcours initial est de 210h en centre et 105h en stage à raison de 7 heures par jour et 35 heures par semaine. Les modules de formation sont :

- Positionnement en cours de formation : savoirs de base, marché du travail, de la formation, législation.... (35h)
- Identification des valeurs, des compétences, des freins (35h)
- Remise à niveau en français (35h)
- Remise à niveau informatique (35h)
- Techniques de recherche d'emploi (35h)
- Elaboration du projet (35h)

Planification avec individualisation

210h en centre et 105h en stage à raison de 7 heures par jour et 35 heures par semaines. Les modules de formation sont :

- Positionnement en cours de formation : savoirs de base, marché du travail, de la formation, législation.... (42h)
- Identification des valeurs, des compétences, des freins (35h)

- Remise à niveau en français (7h)
- Remise à niveau en Informatique (70h)
- Techniques de recherche d'emploi (28h)
- Elaboration du projet (28h)
- Entretiens individuels :
 - 12 octobre « Entretien d'accueil »
 - 5 novembre « Accompagnement recherche de stage »
 - 17 novembre « Bilan enquête métier »
 - 3 décembre « Bilan retour de stage , objectif post-formation »

En fin de formation nous effectuons un test de niveau informatique et demandons à Clément Brun de nous remettre son CV et lettre de motivation finalisés

Ressources :

Mise à disposition d'un ordinateur portable pendant toute la durée de la formation.

Date :

Prénom et Nom de la formatrice :

Prénom et Nom du stagiaire:

Lu et approuvé Signature

Lu et approuvé Signature

Pour terminer, j'analyse et j'argumente l'ensemble des choix concernant le parcours de Monsieur C.B.

3.2.3 Analyse des choix et de la démarche.

Les conclusions du test de positionnement en amont de l'entrée en formation m'ont permis d'identifier :

- Un niveau satisfaisant en français
- Aucune connaissance en informatique

Suite à l'entretien d'accueil et de co-construction du 12/10 à 9H00, en concertation avec Monsieur C.B. nous décidons d'adapter les actions de formation.

Les modalités de l'adaptation :

Monsieur C.B. a peu d'expériences professionnelles. Après une longue période sans emploi, France Travail lui a demandé de suivre cette formation. Il est donc là au départ par obligation, mais lors de l'entretien il a montré une réelle motivation pour trouver un emploi ; il est intéressé par le métier de la vente, qu'il ne connaît pas :

- Prévoir des heures « Enquête Métier » et visite salon « Vente et Commerce » sur Avignon le 15/11. Un bilan sera fait lors de l'entretien individuel du 17/11.

Le niveau en français de Monsieur C.B. est satisfaisant :

- Enlever les APP français
- Conserver celui du 27/10 qui est en préambule de construction CV « Techniques de recherche d'emploi » du 28/10.

Monsieur C.B. n'a aucune connaissance en informatique :

- Prévoir des APP Informatique
- Être vigilant sur les premiers jours de formation si besoin de travailler sur informatique, et consignes seront données pour travail en autonomie - Classroom. A chaque entretien individuel, un point sera fait sur la progression en informatique.

Monsieur C.B. n'a pas d'ordinateur personnel :

- Le centre met à sa disposition un PC portable équipé du Pack Office.

Monsieur C.B. a besoin d'être accompagné dans sa recherche de 2nd stage et d'emploi :

- Un point sera fait lors de l'entretien individuel le 05/11 et un retour lors de l'entretien du 03/12 ainsi qu'un point sur objectif post formation. Journée du 03/12 travail projet professionnel.

J'adapte le planning en fonction de ces paramètres et des possibilités, dans l'objectif d'accompagner l'apprenant dans sa montée en compétences en informatique et de sécuriser son choix de métier.

Je remplace des heures d'APP français en « Enquête métier » et « informatique » en autonomie (fin de période).

Je remplace une journée « élaboration projet » et une journée « techniques de recherche d'emploi » par des ATT informatique : je mets à la disposition de Monsieur C.B le contenu et les supports sur Classroom de ces 2 journées « élaboration projet » et « techniques de recherche d'emploi » et je lui propose d'échanger avec lui pour complément.

Les modules et leur durée :

Je n'intègre pas de nouveaux modules non existants dans la formation de base. Par contre, je modifie les durées – à la baisse pour les modules « élaboration projet » et « techniques de recherche d'emploi » et en augmentation pour ATT Informatique.

Rythme du nouveau parcours :

Je conserve le même rythme que le parcours initial, à savoir 210h en centre et 105h en stage à raison de 7 heures par jour et 35 heures par semaine.

Points forts – points de vigilance :

Axe individualisation	Points Forts	Points de vigilance
Enquête Métier	Responsabiliser l'apprenant dans son parcours de formation, le mobiliser rapidement et l'ouvrir vers un nouvel horizon professionnel.	Pas de temps de préparation et d'accompagnement (2 nd jour)
Journées du planning initial modifiées	Adaptation aux besoins de l'apprenant en remplaçant par d'autres modules	Différencier l'apprenant du groupe Frustration de faire des choix de contenus Contenus à transmettre et à expliquer si besoin
APP Informatique	Découvrir et acquérir un savoir-faire	S'intégrer à un autre groupe
Informatique en autonomie	Responsabiliser et mettre en confiance l'apprenant	Le fait d'être seul peut le fragiliser
Prêt ordinateur portable	Permettre de s'approprier l'outil et son utilisation	Le manque de notions peut le mettre en difficulté
Accompagnement recherche de stage	Apport soutien	Ne pas le déresponsabiliser

4 CHAPITRE 4 : Inscrire sa pratique professionnelle dans une démarche de qualité et de Responsabilité Sociale des Entreprises.

4.1 La veille.

4.1.1 Définition de la veille.

Selon le dictionnaire de français Larousse, la première définition du mot polysémique « Veille » est :

« Action de monter la garde ».¹

Monter la garde, c'est être en alerte. En complément, je définis la veille comme l'ensemble des actions menées pour collecter et exploiter des informations sur un secteur d'activité, ses acteurs, son environnement, ses évolutions et son cadre légal.

4.1.2 Les différents types de veille.

En fonction des éléments et informations que le formateur recherche et recense, la veille est définie comme :

- Sectorielle.
- Règlementaire
- Pédagogique.

¹ Dictionnaire de français Larousse - <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/veille/>

La veille sectorielle ou veille métier	La veille réglementaire	La veille pédagogique
• surveiller les thématiques et actualités du ou des secteur(s) d'activité du formateur. • surveiller les évolutions des compétences et des emplois.	• renseigner le formateur sur les aspects juridiques, la législation, la réglementation, les normes. • appliquer au métier de formateur, aux statuts des apprenants, à l'organisme de formation.	• être au fait des innovations technologiques • comprendre les évolutions des méthodes d'apprentissage et s'adapter

4.1.3 L'utilité de la veille pour le formateur.

Dans son métier, le formateur conçoit un déroulé pédagogique à l'aide de contenus et d'outils pédagogiques.

Il accompagne l'adulte dans son apprentissage, dans le but de favoriser son insertion professionnelle, sa montée en compétences, son adaptation aux évolutions techniques et professionnelles.

Pour réaliser ces tâches, la veille lui permet d'actualiser ses connaissances dans son ou ses domaines d'expertise, de se tenir informé sur l'environnement dans lequel il évolue, sur le public avec lequel il travaille et sur l'évolution du cadre légal et des pratiques pédagogiques. La veille l'aide à garder un esprit critique et à ne pas rester sur des acquis, à anticiper des erreurs. Il peut proposer les méthodes et outils pédagogiques adaptés à ses apprenants, mettre à jour et faire évoluer ses contenus.



La certification Qualiopi est un label délivré par un organisme de certification officiel qui garantit la qualité du processus de formation. Elle est destinée aux organismes de formation qui souhaitent améliorer leur qualité et être reconnus pour leur engagement en faveur de la qualité ; elle est surtout obligatoire pour bénéficier de fonds public et mutualisés. Dans son indicateur 23 Qualiopi exige des organismes de formation qu'ils mettent en place un système de veille efficace.

4.1.4 Des exemples concrets d'utilisation.

Je suis formatrice en commerce-vente dans des organismes de formation à caractère agricole – dépendant du ministère de l'agriculture. Je fais une veille dans les domaines du commerce, de la gestion, des techniques de production, de l'environnement viti-vinicole.

➤ La veille sectorielle ou veille métier.

Je consulte notamment les revues ou site internet de « Vaucluse Agricole », « Le vigneron », « LSA », « Réussir ».

<https://www.vaucluse-agricole.com/>

<https://www.syndicat-cotesdurhone.com/page/decouvrez-le-vigneron>

<https://www.lsa-conso.fr/>

<https://www.reussir.fr/>

Je m'abonne aux newsletters quand cela est proposé.

Je participe à des séminaires ou webinaires proposés par les syndicats ou interprofessions de la viticulture.

Je me rends sur les salons professionnels.

J'archive les articles et informations qui pourront m'être utiles lors de la conception de séquences et la création de supports.

Vaucluse agricole



➤ La veille réglementaire.

Je consulte notamment les actualités et les nouvelles réglementations :

- de la formation continue sur les sites Centre Inffo et Digiforma.

<https://www.centre-inffo.fr/>

<https://www.digiforma-veille.com/>



- des référentiels et blocs de compétences sur les sites du Ministère du Travail et de France Compétences et de Chlorofil le site de l'enseignement agricole.

<https://travail-emploi.gouv.fr/>

<https://www.francecompetences.fr/>

<https://chlorofil.fr/>



Cela me permet d'adapter les objectifs pédagogiques de mes séquences aux référentiels, d'accompagner les apprenants dans leur parcours d'apprentissage, de respecter la réglementation en vigueur et d'analyser mes pratiques professionnelles.

➤ La veille pédagogique.

Je reste en alerte en me renseignant et en me documentant sur les nouvelles méthodes pédagogiques, les outils qui permettent de dispenser les formations en présentiel et/ou en distanciel.

J'échange avec les autres formateurs, je consulte les réseaux sociaux, sur le e-learning, sur l'Intelligence Artificielle, les plateformes d'aide à la formation - les Learning Management System, les neurosciences.

Je peux ainsi proposer les méthodes et outils pédagogiques adaptés à chaque public en constante évolution et à ses attentes.

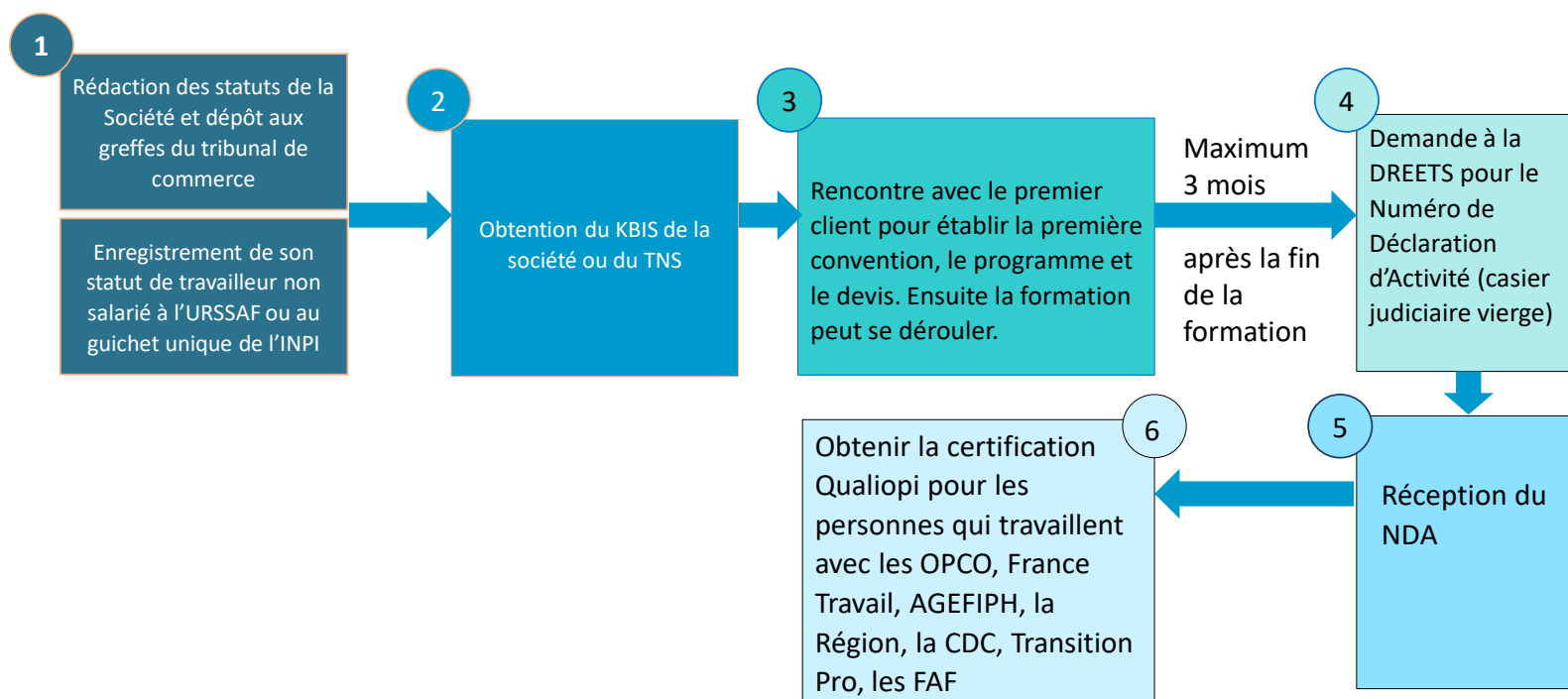


J'ai par exemple créé des outils de révision pour une séquence sur learning.apps.

4.2 Les obligations réglementaires du formateur.

4.2.1 Les éléments réglementaires de la Formation Professionnelle Continue.

Les obligations réglementaires pour créer un centre de formation en société ou en tant que travailleur non salarié



4.2.2 Le programme de formation.

Dans le cadre de la formation, j'ai l'opportunité de créer un programme de formation. Ce travail est effectué en sous-groupe de 4 stagiaires.

Intitulé de la formation :

Fabriquer des biscuits artisanaux

Public visé :

La formation s'adresse à des agriculteurs céréaliers.

Les conditions d'accès : avoir sa propre exploitation agricole.

Pas de niveau exigé, ni de prérequis.

Objectifs de la formation :

- Remise d'une attestation à la fin de la formation.
- Objectif de la formation : **Acquérir des techniques de fabrication de biscuits.**

Contenus de la formation :

Les différentes phases théoriques :

- Normes d'hygiène.
- Les différentes céréales et farines.
- Matériel nécessaire pour préparation et cuisson.
- Approvisionnement, conditionnement et stockage.

Les phases pratiques :

- Fiches recettes.
- Ateliers de préparation et fabrication.

Durée de la formation :

Formation de 2 jours, les 2 et 3 octobre 2024, de 9h à 12h et 13h à 17h.

A la Grange des Roues à Sorgues (84).

Modules théoriques le matin.

Modules pratiques l'après-midi.

Nombre des stagiaires : 12 personnes.

Le formateur :

Laurence Dubois, formatrice en boulangerie-pâtisserie.

Ancienne agricultrice, elle s'est reconvertie en boulangerie-pâtisserie il y a 20 ans, et dans la formation il y a 5 ans.

Les moyens et méthodes pédagogiques.

* Séances de formation en salle avec paperboard, ordinateurs, connexion internet, livrets de recette.

* Séances de pratique en cuisine laboratoire ; ingrédients, matériels et tenues fournis.

Evaluation de la formation.

Evaluation sur atteinte des objectifs : réalisation de biscuits.

Une attestation de formation sera remise à la fin de la formation.

Fiche d'appréciation sur la satisfaction des stagiaires : organisation, méthodes et supports.

4.3 La qualité.

4.3.1 Définition de la qualité.

Selon le dictionnaire de français Larousse, deux des huit définitions du mot « qualité » sont :

« Ensemble des propriétés, des caractères qui font que quelque chose correspond bien ou mal à sa nature, à ce qu'on attend ».

« Chacun des aspects positifs de quelque chose qui font qu'il correspond au mieux à ce qu'on attend ».²

En complément, je définis la qualité dans la formation professionnelle d'une manière objective comme la valeur que l'on donne aux éléments en fonction d'attentes et de postulats et de manière subjective par la perception que l'on peut en avoir.

4.3.2 Les dates-clés de la qualité dans la Formation Professionnelle Continue.



² Dictionnaire de français Larousse - <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/qualite/>

4.3.3 Comparatif entre le DATADOCK et QUALIOPI.

- ➡ Un objectif commun : assurer la qualité des prestations réalisées par les organismes de formation.
- ➡ Une obligation QUALIOPI : certification obligatoire pour obtenir des financements publics et/ou mutualisés.
- ➡ De DATADOCK à QUALIOPI : voie vers l'uniformisation.



DATADOCK	QUALIOPI
GIE (OPCO Financeurs de la Formation Pro)	Marque déposée propriété de l'Etat, délivrée par organismes privés accrédités par le COFRAC ou par des instances de labellisation reconnues par France Compétences
DECLARATIF – REFERENCEMENT Démarche de référencement par l'OF sur plateforme internet.	DEMONSTRATIF – CERTIFICATION Audit de l'OF par organisme certificateur, preuves – documents – observations.
Facilite l'identification de l'OF.	Atteste la qualité du processus mis en œuvre par l'OF.
6 critères de qualité.	7 critères de qualité.
21 indicateurs.	32 indicateurs.
Gratuit.	Payant.
Pas à renouveler.	A renouveler tous les 3 ans.
Jusqu'au 31/12/2021 permettait les financement publics. Plus maintenant.	Obligatoire aujourd'hui pour obtenir financements publics/mutualisés.
3 catégories d'actions : formation, bilans de compétences, VAE.	4 catégories d'actions : formation, bilans de compétences, VAE, CFA.



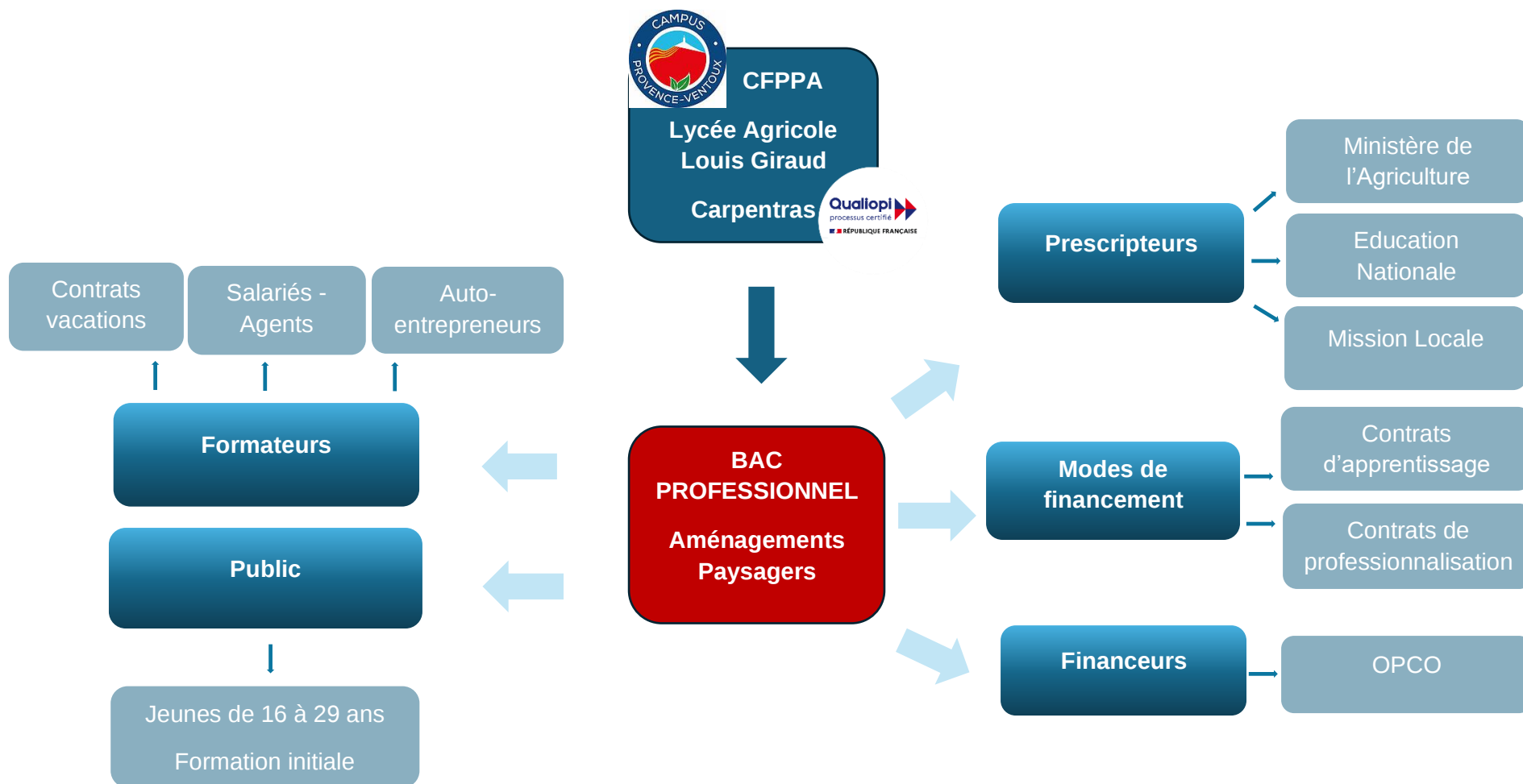
COFRAC : Comité Français d'Accréditation, unique organisme de référence en France en matière d'accréditation dont la mission est de s'assurer de la compétence et de l'impartialité des organismes d'évaluation de la conformité (OEC).



France Compétences : institution nationale responsable de la régulation et de la qualité du système de formation professionnelle et de l'apprentissage en France.

4.4 Cartographie des acteurs du secteur de la formation.

Exemple de cartographie pour la formation Bac Professionnel Aménagements Paysagers en apprentissage au Centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricoles de Carpentras (Vaucluse).



5 ANNEXES

- 1- Fiche consigne photos
- 2- Powerpoint
- 3- Fiche synthèse
- 4- Exercice
- 5- Fiche consigne jeu de rôles
- 6- Annexes complémentaires – 3 autres séquences, tableaux et supports

Annexe 1

Consigne :

« Qualifier la technique de vente représentée sur chaque photo. »

Durée de l'atelier : 10 minutes



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11

Annexe 2

MÉTHODES ET TECHNIQUES DE VENTE



COMPETENCES À ATTEINDRE

- 🎯 Reconnaître les techniques de vente
- 🎯 Définir trois méthodes de vente
- 🎯 Définir le rôle du vendeur en fonction des méthodes de vente
- 🎯 Identifier les méthodes de vente et techniques utilisées

Au total 12 diapositives.

SYNTHÈSE

MÉTHODES ET TECHNIQUES DE VENTE

I – Méthode de vente : on tente une définition !

Une méthode de vente regroupe une ou plusieurs techniques de vente utilisée(s) par une entreprise pour vendre ses produits.

II – Comment choisir la bonne méthode de vente ?

Le choix de la ou des méthodes de vente dépend :

- du ou des produits vendu(s),
- de l'image que veut donner le point de vente.

Un point de vente peut combiner plusieurs méthodes et techniques de vente.

III – Des méthodes et techniques de vente variées !

Il existe 3 méthodes de vente possibles. Pour chacune de ces méthodes, on peut choisir différentes techniques.

1) La vente :

Le client parle avec le vendeur par lequel la vente passe nécessairement.

Cela permet au vendeur de conseiller le client et de lui proposer un accompagnement personnalisé. On distingue 3 techniques de vente :

TECHNIQUES DE VENTE	CARACTÉRISTIQUES
	Le client et le vendeur se font face du début jusqu'à la fin de la vente. Le vendeur doit bien connaître ses produits et chercher à personnaliser au maximum ses conseils.

.....	
.....	Comme la vente traditionnelle, client et vendeur se côtoient tout au long de la vente, mais cette dernière se déroule dans un espace limité implanté, ponctuellement lors d'une foire, d'un salon ou de promotions en supermarché. Le vendeur conseille toujours le client mais il doit également veiller à animer son stand pour le rendre attractif.
.....	Un animateur/conseiller se rend chez un particulier, appelé « hôte », pour animer une réunion au cours de laquelle les personnes invitées par l'hôte peuvent découvrir et acheter les produits proposés par le vendeur. Le groupe est généralement de taille restreinte ce qui permet au vendeur de faire des démonstrations. De plus, il bénéficie de la confiance des clients qui sont invités dans un cadre plus convivial ce qui lui permet de mieux les connaître et ainsi mieux adapter son discours.

2) La vente :

Elle se déroule généralement sans l'intervention du vendeur. Le client fait son choix seul, en disposant des informations nécessaires (produits et prix). 4 techniques de vente peuvent être mises en œuvre.

TECHNIQUES DE VENTE	CARACTÉRISTIQUES
.....	La plus répandue de nos jours. Le client entre dans le magasin, regarde les différents produits présentés dans les rayons et choisit seul. Il règle ses achats en caisse, à la sortie du magasin. Le vendeur doit alors veiller à toujours garder les rayons attractifs et en « état marchand » car ce sont eux qui génèrent les ventes.
.....	Comme dans le libre – service le client choisit seul mais il peut demander de l'aide et des conseils à un vendeur. En plus du travail qu'implique le libre – service, le vendeur doit alors veiller à rester disponible pour le client.

.....	Les produits sont présentés par un appareil. Le client sélectionne le produit, le paye et l'appareil le lui délivre immédiatement. Le vendeur doit veiller au bon fonctionnement du distributeur, assurer son remplissage régulier et retirer les produits dont la date de péremption est proche.
.....	Le client choisit seul le produit mais il doit nécessairement passer par un vendeur pour l'obtenir. Le vendeur doit veiller à être disponible lorsque le client le demande.

3) La vente:

Il n'y a pas de contact direct entre le client et le vendeur et les produits sont présentés à l'aide d'un support. 4 techniques existent et dépendent du support utilisé pour présenter les produits.

TECHNIQUES DE VENTE	CARACTÉRISTIQUES
.....	Le client reçoit un appel du vendeur (télévendeur) qui lui propose des produits et enregistre sa commande. Le client peut également appeler le vendeur pour passer sa commande. Même s'il n'y a pas de contact visuel avec le client, le vendeur doit veiller à rester souriant car cela s'entend.
.....	Le client utilise un catalogue qui présente les produits.
.....	Les produits sont présentés à la télévision.
.....	Les produits sont présentés sur des sites Internet gérés par des entreprises qu'on appelle des sites marchands. Cette technique est de plus en plus utilisée actuellement.

IV – Méthodes de vente : le pour, le contre !

Chaque méthode de vente présente des avantages et des limites.

AVANTAGES (+)	LIMITES (-)
VENTE	
- Contact direct avec le client - Conseils et assistance du client	- Frais de personnel importants - Le client peut se sentir agressé ou forcé
VENTE	
- Impression de liberté pour le client - Les achats d'impulsion sont favorisés - Rapidité pour le client - Frais de personnel réduits	- Absence de conseils, d'assistance, de contact - Risque de démarque inconnue (vol, casse)
VENTE	
- Achats à domicile, liberté, possibilité de comparer les offres, les prix - Rapidité pour le client - Connaissance très précises du client et ses habitudes	- Absence de contact physique et direct et conseils limités - Organisation spécifique pour le point de vente (stockage, expéditions, paiements)

Annexe 4

TECHNIQUES DE VENTE REVISIONS

Je révise avec learning apps – 5 MINUTES

JE RECONNAIS LES DIFFERENTES TECHNIQUES DE
VENTE



Annexe 5

JEU DE ROLES

Consignes

Le groupe se divise en sous-groupe de 2 apprenants.

Chaque sous-groupe est mis dans la situation d'un client qui va acheter un produit précis dans le contexte d'une technique de vente (indiquée seulement aux 2 apprenants mis en situation).

Dans chaque sous-groupe 1 élève joue le rôle du client et 1 élève joue le rôle du vendeur.

Durée de l'atelier :

- 1 minute pour lire les consignes, se distribuer les rôles et préparer son scénario.
- 1 minute pour présenter son interprétation

Le jeu de rôle doit respecter la vraisemblance de la situation.

Jeu de rôles 1:

Le client entre chez un caviste du centre village, pour acheter 2 bouteilles de vin blanc pour un apéritif entre amis.

(pour indiquer le contexte, le client pousse une porte et dis « bonjour Monsieur le caviste »)

Technique de vente : vente traditionnelle

Jeu de rôles 2 :

Sur le marché d'Orange, un jeudi matin, le client s'arrête devant le stand d'un primeur. Il a besoin de pommes de terre pour faire un gratin.

(pour indiquer le contexte, le client démarre en disant « il fait froid sur ce marché ce matin »)

Technique de vente : vente sur stand

Jeu de rôles 3 :

Invité par son voisin, le client assiste à une vente à domicile, et est très intéressé par des bœufs de foie gras de la marque « Oiedodue ».

(pour indiquer le contexte, le vendeur démarre en disant « je vous remercie Anne d'avoir invités vos voisins aujourd'hui »).

Technique de vente : vente à domicile

Jeu de rôles 4 :

A Intermarché Orange, le client est aux rayons produits laitiers pour acheter un pack de 4 yaourts nature.

(pour indiquer le contexte, le client démarre en disant « Ok j'ai trouvé le rayon ») (le vendeur est présent dans le rayon ; il ne parle pas au client mais il met des produits en rayon).

Technique de vente : vente L.S. (Libre-Service)

Jeu de rôles 5:

A Intermarché Orange, le client est au rayon produits laitiers, et ne trouve pas le pack de 4 yaourts nature qu'il a vu en promo sur une affiche 4x3. Il demande de l'aide au vendeur qui passe dans le rayon.

(pour indiquer le contexte, le client doit préciser qu'il a vu le produit sur l'affiche d'Intermarché)

Technique de vente : vente L.S. assisté (Libre-Service assisté)

Jeu de rôles 6 :

Sur le parking de la gare, le client achète une canette de soda dans un distributeur automatique.

(pour indiquer le contexte, le client démarre en disant « je vais m'acheter une boisson avant de rentrer dans la gare ») (le vendeur est présent; il n'aide pas le client mais il met des produits dans le distributeur) .

Technique de vente : vente par distributeur automatique.

Jeu de rôles 7 :

Dans un supermarché, les bouteilles de spiritueux les plus chères sont dans une vitrine fermée. Le client choisit sa bouteille seul, et doit demander à un vendeur de la lui délivrer ; le vendeur accompagne le client jusqu'à la caisse.

Technique de vente : vente en présélection

Jeu de rôles 8 :

Le client appelle Château Mongin pour commander un carton de 6 bouteilles de Côtes du Rhône Rouge, et passe sa commande.

Technique de vente : vente par téléphone

Jeu de rôles 9 :

Le client après avoir feuilleté le catalogue de la chocolaterie Chococo, remplit le bon de commande pour se faire livrer 4 boîtes de rochers chocolats noirs.

(pour indiquer le contexte, le client doit tourner les pages d'un catalogue et expliquer ce qu'il fait. Le vendeur – éloigné du client – travaille sur un cahier et avec un ordinateur, sans parler).

Technique de vente : VPC (Vente Par Correspondance)

Jeu de rôles 10 :

Devant sa télé et une émission de téléachat, le client commande des bocaux de foie gras de la marque « Oiedodue ».

(pour indiquer le contexte, le client est assis avec sa télécommande à la main, en face le vendeur présente on produit comme s'il était sur un plateau télé).

Technique de vente : vente Téléachat

Jeu de rôles 11 :

Le client à l'aide de sa tablette, sur Internet commande sur le site d'Intermarché Orange sa commande de produits frais qu'il ira chercher avec sa voiture le lendemain matin au drive du magasin.

(pour indiquer le contexte, le client est devant sa tablette, termine sa commande et choisit l'heure du drive - à haute voix. Le vendeur – éloigné du client – porte des sacs et les met dans la voiture d'un client).

Technique de vente : e-commerce

Annexe 6

