



CENTRE FORA

## Feuille couverture de tâche du cadre du CLAO

**Titre de la tâche :** Des clients satisfaits

<b>Nom de la personne apprenante :</b>	
<b>Date de début :</b>	<b>Date de fin :</b>
<b>Réussite :</b> Oui ___ Non ___	
<b>Voie :</b> Emploi <input checked="" type="checkbox"/> Formation en apprentissage ___ Études secondaires ___ Études postsecondaires ___ Autonomie ___	
<b>Description de la tâche :</b> Les personnes apprenantes doivent lire les scénarios suivants et répondre aux questions.	
<b>Grandes compétences :</b> A : Rechercher et utiliser de l'information	<b>Groupe(s) de tâches :</b> A1 : Lire des textes continus
<b>Indicateurs de niveau :</b> A1.1 : Lire des textes brefs pour repérer des renseignements précis.	
<b>Descripteurs du rendement :</b> voir le tableau à la fin du document	
<b>Matériel requis :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinateur</li><li>• Plume ou crayon</li></ul>	

Cette tâche est tirée du *Module 5 -Les étapes de vente* du programme *Service à la clientèle*. Pour accéder le programme, rendez-vous au [http://www.centrefora.on.ca/Service\\_clientele/Module\\_5/](http://www.centrefora.on.ca/Service_clientele/Module_5/).

**Titre de la tâche :** Des clients satisfaits

**Tâche :** Lis les scénarios suivants et réponds aux questions

**Consignes pour la formatrice :**

- ▶ Avant de commencer, il est recommandé de télécharger la version la plus récente du logiciel Flash Player à partir du site Web suivant : <http://get.adobe.com/fr/flashplayer/>.
- ▶ Inviter les personnes apprenantes à se rendre Web suivant et à choisir *Module 5 - Les étapes de vente* du programme *Service à la clientèle*  
[http://www.centrefora.on.ca/Service\\_clientele/Module\\_5/](http://www.centrefora.on.ca/Service_clientele/Module_5/).

Ce module interactif présente la vente et le processus de vente. Le module comprend diverses mises en situation parmi lesquelles les personnes apprenantes doivent répondre aux questions. Elles vont apprendre les choses à dire à ne pas dire lors d'une vente. Elles apprendront davantage comment bien être à l'écoute et comment bien utiliser le langage corporel.

- ▶ Les activités permettent d'activer leurs connaissances des notions présentées. À la fin du module, elles doivent lire divers scénarios et répondre aux questions.
- ▶ Faire une correction collective avec les personnes apprenantes. Par la suite, discuter de l'importance d'un bon service à la clientèle. Leur demander de partager si elles ont déjà vécu une situation semblable.

**Titre de la tâche :** Des clients satisfaits

Descripteurs du rendement		A besoin d'amélioration	Accomplit la tâche avec l'aide du formateur ou de la formatrice	Accomplit la tâche de façon autonome
A1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>décode les mots et tire une signification des phrases dans un seul texte;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>lit des textes courts afin de repérer un seul élément d'information;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>suit l'ordre des événements dans des textes chronologiques simples;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>suit des textes de directives simples, directs;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>trouve l'idée principale dans des textes brefs;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a besoin d'aide pour trouver des sources, ainsi qu'évaluer et intégrer l'information.</li> </ul>			

**La tâche :** a été réussie \_\_\_\_ doit être refaite \_\_\_\_

<p><b>Commentaires de la personne apprenante</b></p>

---



---

**Formateur ou formatrice  
(en lettres moulées)**

**Signature de la personne apprenante**