



CENTRE FORA

## Feuille couverture de tâche du cadre du CLAO

**Titre de la tâche :** Politesse en milieu de travail

<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 le scénario afin de trouver une solution au problème.	
<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 7 -La résolution de problèmes* du programme *Service à la clientèle*. Pour accéder le programme, rendez-vous au [http://www.centrefora.on.ca/Service\\_clientele/](http://www.centrefora.on.ca/Service_clientele/) .

**Titre de la tâche :** Politesse en milieu de travail

**Tâche :** Lis le scénario qui suit afin de trouver une solution au problème.

**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 7 - La résolution des problèmes* du programme *Service à la clientèle* [http://www.centrefora.on.ca/Service\\_clientele/Module\\_7/](http://www.centrefora.on.ca/Service_clientele/Module_7/).

Ce module interactif présente l'importance d'avoir de bonnes aptitudes à résoudre des problèmes dans le domaine du service à la clientèle. Elles apprendront qu'il faut pouvoir définir le problème et déterminer si elles peuvent le régler elles-mêmes ou si elles devraient informer le superviseur. Elles apprendront aussi comment bien communiquer avec des clients et comment projeter une image positive en milieu de travail.

- ▶ Les activités permettent d'activer leurs connaissances des notions présentées. À la fin du module, elles doivent lire les scénarios afin de trouver une solution au problème présenté.
- ▶ Faire une correction collective avec les personnes apprenantes. Par la suite, leur demander de partager une situation professionnelle où elles devaient résoudre un problème en milieu de travail.

**Titre de la tâche : Politesse en milieu de travail**

<b>Descripteurs du rendement</b>		<b>A besoin d'amélioration</b>	<b>Accomplit la tâche avec l'aide du formateur ou de la formatrice</b>	<b>Accomplit la tâche de façon autonome</b>
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 \_\_\_\_

**Commentaires de la personne apprenante**

--

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

\_\_\_\_\_  
**Signature de la personne apprenante**