**Feuille couverture de tâche du cadre du CLAO**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom de la personne apprenante :** | |
| **Date de début : Date de fin :**  **Réussite :** Oui\_\_\_ Non\_\_\_ | |
| **Voie :** Emploi **** Formation en apprentissage\_\_\_ Études secondaires\_\_\_ Études postsecondaires\_\_\_ Autonomie\_\_\_ | |
| **Description de la tâche :**  Les personnes apprenantes doivent lire le scénario afin de trouver une solution au problème. | |
| **Grandes compétences :**  A : Rechercher et utiliser de l’information | **Groupe(s) de tâches :**  A1 : Lire des textes continus |
| **Indicateurs de niveau :**  A1.1 : Lire des textes brefs pour repérer des renseignements précis. | |
| **Descripteurs du rendement :** voir le tableau à la fin du document | |
| **Matériel requis :**   * Ordinateur * Plume ou crayon | |

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/Module_7/) .

**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/>.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | * décode les mots et tire une signification des phrases dans un seul texte; |  |  |  |
|  | * lit des textes courts afin de repérer un seul élément d’information; |  |  |  |
|  | * suit l’ordre des événements dans des textes chronologiques simples; |  |  |  |
|  | * suit des textes de directives simples, directs; |  |  |  |
|  | * trouve l’idée principale dans des textes brefs; |  |  |  |
|  | * a besoin d’aide pour trouver des sources, ainsi qu’évaluer et intégrer l’information. |  |  |  |

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

|  |
| --- |
| Commentaires de la personne apprenante |
|  |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

#### Formateur ou formatrice Signature de la personne apprenante (en lettres moulées)