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

**Titre de la tâche :** Promotion d’un produit

|  |  |
| --- | --- |
| **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 vérifier les services et les produits d’un commerce pour répondre aux questions d’un client. | |
| **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 * Cahier de travail personnel | |

Cette tâche est tirée du *Module 6 -La promotion des services et des produits* du programme *Service à la clientèle*. Pour accéder le programme, rendez-vous au <http://www.centrefora.on.ca/Service_clientele>/.

**Titre de la tâche :** Promotion d’un produit

**Tâche :** Vérifie les services et les produits d’un commerce pour répondre aux questions d’un client.

**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 6 - La promotion des services et des produits* du programme *Service à la clientèle* <http://www.centrefora.on.ca/Service_clientele/Module_6/>.

Ce module interactif présente la promotion des services et des produits dans le domaine du service à la clientèle. Les personnes apprenantes apprendront comment comprendre les besoins du client, connaître les produits et les services, communiquer l’information importante lors d’une vente et comment parler de façon claire et positive.

**►** Les activités permettent d’activer leurs connaissances des notions présentées. À la fin du module, elles doivent vérifier les services et les produits d’un établissement pour répondre aux questions d’un client.

**►** Pour faire une activité supplémentaire, rendez-vous sur le site du Centre FORA au <http://www.centrefora.on.ca/ainsi-parle-le-saigneur-collection-1418-ans> et demander aux personnes apprenantes de répondre aux questions suivantes dans leur cahier de travail personnel

1. Quel est le prix du livre *Ainsi parle le Saigneur?* **18 $**
2. Qui est l’auteur du livre? **Claude Forand**
3. En quelle année le livre a-t-il été publié? **2007**
4. Le livre vient-il avec un disque compact? **Non**
5. Le livre est le gagnant des Prix de lecteur de quel groupe d’âge? **15 à 18 ans**
6. Est-ce qu’un guide pédagogique accompagne le roman? **Oui**

**Titre de la tâche :** Promotion d’un produit

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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)