

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**COMMUNICATION ET SERVICE A LA CLIENTELE**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION**

<p><b>CODE : 03 55 03 U21 D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 001</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
---

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 14 août 2002**  
**sur avis conforme de la Commission de concertation**

# **COMMUNICATION ET SERVICE A LA CLIENTELE**

## **ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION**

### **1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

#### **1.1. Finalités générales**

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

#### **1.2. Finalités particulières**

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant de développer des compétences de base en communication pour assurer un service de qualité à la clientèle.

### **2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

#### **2.1. Capacités**

L'étudiant sera capable de:

- ◆ comprendre un texte écrit (+/- 30 lignes) dans un langage usuel par exemple en réalisant une synthèse écrite et/ou en répondant à des questions sur le fond ;
- ◆ émettre, de manière cohérente et structurée, un commentaire personnel à propos d'un texte.

#### **2.2. Titres pouvant en tenir lieu**

Certificat de l'enseignement secondaire inférieur ou certificat de l'enseignement secondaire du deuxième degré

### 3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	Classement du cours	Code U	Nombre de périodes
Communication orale et écrite orientée vers les services	CT	F	32
3.2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			40

### 4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

face à une situation-problème de communication mettant en œuvre des techniques de base appropriées aux diverses sollicitations de la clientèle pour une entreprise de services,

- ♦ d'identifier la situation de communication et le type de message (entendu ou lu/ à exprimer oralement ou par écrit) à titre d'exemple :
  - ♦ pour la communication interpersonnelle :
    - ♦ prendre contact avec une personne (donner ses coordonnées, se présenter, laisser un message) ;
    - ♦ accueillir une personne, lui proposer ses services, ... ;
  - ♦ pour la communication informative :
    - ♦ demander/donner des informations et estimer le niveau de précision attendu ;
    - ♦ lire, rédiger une note informative et l'expliquer ;
  - ♦ pour la communication professionnelle :
    - ♦ identifier une demande de service ;
    - ♦ proposer un service et l'expliquer d'une manière convaincante ;
    - ♦ utiliser le vocabulaire de la profession sans pour autant être trop technique pour favoriser la compréhension de la clientèle :
      - choisir des mots directement accessibles à l'interlocuteur ;
      - se mettre à la place de l'autre ;
      - être clair et précis ;
      - recourir à des exemples concrets ou des images pour expliciter un service ;
      - ... ;
  - ♦ pour la communication et la déontologie :
    - ♦ adapter ses comportements (formulation des phrases, ton, questionnement) pour assurer l'autre de son respect et de sa discrétion ;
    - ♦ utiliser les formules de politesse d'une manière appropriée ;
- ♦ de prendre en charge correctement une communication téléphonique :
  - ♦ se présenter, questionner et répondre d'une manière précise et adaptée ;
  - ♦ prendre des notes lors de la communication et en reporter les informations essentielles (oralement ou par écrit) au responsable ;
- ♦ de produire des messages écrits clairement et correctement rédigés en recourant éventuellement à des ouvrages de référence (dictionnaires, ouvrages techniques).

## **5. CAPACITES TERMINALES**

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

face à des situations de communication avec la clientèle d'une entreprise de services,

- ♦ de produire des messages oraux et/ou écrits appropriés à la situation de communication ;
  - ♦ mettre en œuvre dans le contexte de la production de services à la clientèle les comportements suivants :
    - ♦ saluer, se présenter avec aisance ;
    - ♦ solliciter et favoriser la communication ;
    - ♦ adapter ses attitudes et son langage verbal et non verbal au contexte de l'accueil ;
  - ♦ identifier le contexte de la communication et choisir le ton, la formulation, le vocabulaire les mieux adaptés en faisant preuve :
    - ♦ de clarté et de précision dans l'expression,
    - ♦ de sollicitude et de respect dans la communication.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte la qualité de la communication écrite et/ou orale.

## **6. CHARGE DE COURS**

Un enseignant ou un expert.

L'expert justifiera d'une expérience actualisée dans l'exercice d'une profession de production de service en fonction de l'option choisie.