

Fiche d'intentions pédagogiques

Niveau	Approfondissement	Thème du cours :	La gestion de la clientèle
Classe préconisée	Bac-Pro. / B.T.n	Titre du cours	Le traitement des réclamations clientèle

Objectifs Généraux	Évaluation
<p>Être capable de prendre en charge un client mécontent</p> <p>Être capable de résoudre un conflit et d'y apporter une solution</p>	<p>Évaluation formative durant l'atelier</p>
Objectifs Opérationnels	Exercices
<ul style="list-style-type: none"> • Etre capable de communiquer avec un client • Etre capable d'identifier la source d'un conflit • Etre capable de résoudre un conflit 	<p>Séance active pour l'élève, il doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser, trouver les sources de conflits • Pratiquer, rechercher une aptitude adaptée • Critiquer et élaborer une démarche efficace

Pré-requis
<p>Professionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stages, connaissances de l'élève. <p>Inter-disciplinaires :</p>
Supports
<p>Polycopiés :</p> <p>Document élève</p> <p>Tableau :</p> <p>Récupération des connaissances élèves, lister les conflits que les élèves ont déjà rencontré au restaurant</p> <p>Matériel et produits :</p>