

## 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"> <li>• Etre capable de communiquer avec un client</li> <li>• Etre capable d'identifier la source d'un conflit</li> <li>• Etre capable de résoudre un conflit</li> </ul>	<p>Séance active pour l'élève, il doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser, trouver les sources de conflits</li> <li>• Pratiquer, rechercher une aptitude adaptée</li> <li>• Critiquer et élaborer une démarche efficace</li> </ul>

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