

TÂCHE | Renseigner la clientèle sur des produits de consommation durable

Situation

En emploi

Intentions

Production orale :

- O (N4)
- k (N4)
- Répondre à (N3-N4-N5)
- # (N5)

Compréhension orale :

- O (N4)
- Répondre à des demandes d'information de la clientèle sur des produits, des services ou des activités (N3-N4-N5)
- O (N3-N)

Production écrite :

- S. O.

Compréhension écrite :

- Lire un dépliant informatif ou un catalogue (N4)
- O une publicité (N4)

Supports

- Annexe 1 : Vidéo – « Comment choisir sa chaussure de course »
- Annexe 2 : Vidéo – « Comment choisir sa chaussure de course – extrait 1 »
- Annexe 3 : Vidéo – « Comment choisir sa chaussure de course – extrait 2 »
- Annexe 4 : Vidéo – « Comment choisir sa chaussure de course – extrait 3 »
- [Annexe 5](#) : Fiche descriptive et catalogue de chaussures
- [Annexe 6](#) : Fiches situations
- [Annexe 7](#) : Autoapprentissage – Interrogation

AMORCE



Observez les illustrations suivantes et répondez aux questions.



Anticipation

1. Où sont ces personnes ?
2. Que font les personnes ?
3. Quels produits y sont vendus ?
4. Quels renseignements les clients peuvent-ils demander sur ces produits ?
5. Quelle est votre expérience dans les conseils à donner à la clientèle ?

ENTRÉE EN MATIÈRE

Préparation à l'écoute



a) Prenez connaissance de la mise en situation.

Mise en situation

Vous travaillez dans un magasin de sport, dans le rayon des chaussures. Vous devez renseigner les clients et leur poser des questions sur leurs besoins et préférences.



b) Répondez aux questions.

Questions

1. Comment accueillez-vous un client qui magasine des chaussures de course ? Que lui dites-vous en l'accueillant ?
2. Quelles questions lui posez-vous ?
3. Quelles questions vous pose le client ?
4. Qu'est-ce que vous devez savoir sur chaque type de chaussures pour pouvoir renseigner les clients ?

ENTRÉE EN MATIÈRE



c) En équipe, préparez et écrivez quelques questions que vous pouvez poser aux clients pour mieux comprendre leurs besoins.

Caractéristiques	Questions
Budget	
Pointure	
Utilisation	
Préférences	

ENTRÉE EN MATIÈRE



d) Observez les phrases suivantes. Trouvez et écrivez la signification des mots soulignés. Consultez un dictionnaire au besoin.

Phrases	Définitions
1. Combien de kilomètres <u>prévoyez-vous</u> faire par jour ?	
2. Cette chaussure est adaptée à tous les <u>types de surfaces</u> .	
3. Il faut choisir des vêtements appropriés pour l' <u>entraînement</u> .	
4. Ces chaussures sont suffisantes pour une simple <u>remise en forme</u> .	
5. Mes conseils vont <u>dépendre de</u> vos réponses à mes questions.	
6. <u>Peu importe</u> le sport, le confort est important.	
7. J'aimerais connaître vos <u>antécédents</u> de blessures.	
8. Vos pieds vont <u>enfler</u> un peu.	
9. Achetez des chaussures confortables pour éviter les <u>ampoules</u> .	
10. Courez-vous sur des <u>surfaces inégales</u> ?	
11. Avez-vous une <u>foulée</u> souple et régulière ?	

ENTRÉE EN MATIÈRE

Compréhension orale globale



a) Prenez connaissance de la mise en situation.

Mise en situation (suite)

Pour vous préparer à servir la clientèle, votre employeur vous suggère de visionner une vidéo de conseils réalisée par votre magasin.



b) Lisez les questions. Regardez la vidéo « Comment choisir sa chaussure de course » (Annexe 1) et cochez les réponses.



ENTRÉE EN MATIÈRE

Questions	Réponses
1. À qui s'adresse cette vidéo ?	<p>Aux propriétaires de boutiques de sport</p> <p>Aux personnes qui magasinent des chaussures</p> <p>Aux vendeurs de chaussures</p>
2. De quel type de chaussures parle-t-on dans cette vidéo ?	<p>De chaussures de randonnée</p> <p>De chaussures de promenade</p> <p>De chaussures de course</p>
3. Qui parle dans la capsule ?	<p>Un conseiller-vendeur</p> <p>Un client satisfait</p> <p>Un professionnel de la santé</p>
4. Quel est le but de la capsule ?	<p>Promouvoir une marque de chaussures</p> <p>Aider les clients à choisir les chaussures</p> <p>Expliquer les techniques de vente aux vendeurs</p>
5. Remettez dans l'ordre les quatre sujets abordés	<p>Questions souvent posées par les clients</p> <p>Différents types de souliers</p> <p>Conseils aux clients</p> <p>Questions aux clients</p>

ENTRÉE EN MATIÈRE

Compréhension orale détaillée



- a) Regardez la vidéo « Comment choisir sa chaussure de course – extrait 1 » (Annexe 2). Repérez les questions à poser aux clients afin de mieux les renseigner. Cochez les bonnes questions.

Questions à poser aux clients	
1. À quelle fréquence prévoyez-vous courir ?	
2. Sur quel type de surface prévoyez-vous courir ?	
3. Quel type de sportif êtes-vous ?	
4. Quel type de coureur êtes-vous : un coureur fréquent ou occasionnel ?	
5. Combien voulez-vous investir dans votre paire de chaussures ?	
6. Est-ce que votre entraînement est pour une distance précise ou une simple remise en forme ?	



- b) Regardez la vidéo « Comment choisir sa chaussure de course – extrait 2 » (Annexe 3). Repérez les conseils à donner aux clients.

Conseils aux clients	
1. Faites votre choix en fonction de vos antécédents, vos besoins, vos objectifs.	
2. Faites attention aux douleurs et aux ampoules.	
3. Votre soulier de course doit être ajusté à votre pied.	
4. La priorité doit être mise sur le confort, et non sur l'apparence et la couleur.	
5. Essayez plusieurs paires avant de faire votre choix.	
6. Faites un choix basé sur le prix lorsque vous achetez votre première paire de chaussures.	
7. Votre soulier de course devrait être plus grand que votre soulier de tous les jours.	

ENTRÉE EN MATIÈRE



- c) Regardez la vidéo « Comment choisir sa chaussure de course – extrait 3 » (Annexe 4). Repérez la réponse à la question souvent posée par la clientèle. Écrivez la réponse dans le tableau.

À quelle fréquence devons-nous changer nos chaussures ?

Production orale



En équipe, essayez de simuler la présentation du conseiller-vendeur de la vidéo en suivant le plan suivant :

1. Présentez-vous.
2. Annoncez le thème.
3. Nommez les différents types de souliers.
4. Donnez quelques conseils simples.

ENTRÉE EN MATIÈRE

Préparation à la lecture



a) Répondez aux questions.

Questions

1. Où trouvez-vous l'information que vous transmettez aux clients ?
2. Pouvez-vous toujours répondre aux questions de vos clients ?
3. Si vous n'avez pas de réponse à une question, que faites-vous ?



b) Prenez connaissance de la mise en situation.

Mise en situation (suite)

Pour mieux connaître l'offre de chaussures de course de votre magasin, consultez le catalogue.

Compréhension écrite globale



Observez le texte « Fiche descriptive » ([Annexe 5 a](#)) qui fait partie du catalogue de chaussures et répondez aux questions.

Questions

1. De quel type de chaussure s'agit-il ?
2. De quelles sections la fiche est-elle composée ?
3. Quelles caractéristiques de la chaussure sont présentées ?

ENTRÉE EN MATIÈRE

Compréhension écrite détaillée



Observez le texte « Catalogue de chaussures » ([Annexe 5 b](#)) et remplissez le tableau comparatif. Cochez vos réponses.

Fiche comparative					
	1. Chaussures de course de vitesse	2. Chaussures d'entraînement	3. Chaussures minimalistes	4. Chaussures absorbantes	5. Chaussures de sentier
					
1. Quelles chaussures ont une semelle en mousse ?					
2. Quelles chaussures ont un poids entre 200 et 600 g ?					
3. Quels modèles sont offerts en orange et bleu ?					
4. Quelles chaussures ont des semelles en caoutchouc ?					
5. Quelles chaussures ont le même prix ?					
6. Quels modèles offrent un bon soutien au pied ?					
7. Quels modèles de chaussures sont les plus confortables ?					
8. Quelles chaussures laissent le pied respirer ?					
9. Quelles chaussures absorbent les chocs ?					
10. Quelles chaussures coûtent moins de 150 \$?					

MISE EN PRATIQUE

Préparation à la production orale



En plénière, répondez aux questions.

Phrases modèles

1. De quelle manière décrit-on le prix d'un objet ?
2. De quelle manière décrit-on l'utilité d'un objet ?
3. De quelle manière décrit-on le design d'un objet ?
4. De quelle manière décrit-on la qualité d'un objet ?

Production orale



- a) En équipe, en utilisant le « Catalogue de chaussures » ([Annexe 5 b](#)), renseignez les clients en tenant compte des caractéristiques.

Élève 1 – Vendeur

Élève 2 – Client

1. Simulez le dialogue entre le client et le vendeur.
2. Utilisez les expressions modèles.



- b) En dyade, simulez une conversation entre un vendeur et un client à partir des fiches situations ([Annexe 6](#)).

AUTOÉVALUATION



Remplissez la grille d'autoévaluation. Cochez vos réponses.

Autoévaluation		
Énoncés	Oui	Non
Je comprends les informations factuelles dans les publicités et les catalogues.		
Je comprends les demandes de renseignements des clients sur les produits.		
Je suis capable de donner de l'information aux clients, de les questionner sur leurs besoins et leurs préférences, de leur conseiller des produits et de répondre à leurs demandes.		