



# **Programme d'études :**

**Introduction à la vente et au service  
à la clientèle - 06411A**

**Ministère de l'Éducation  
Direction des services pédagogiques**

*(version 2009)*



# TABLE DES MATIÈRES

---

INTRODUCTION.....	1
CADRE THÉORIQUE .....	3
1. Orientations du système scolaire .....	3
1.1 Mission de l'éducation.....	3
1.2 Buts et objectifs de l'éducation publique .....	4
2. Composantes pédagogiques .....	5
2.1 Principes directeurs.....	5
2.2 Résultats d'apprentissage transdisciplinaires .....	6
2.3 Modèle pédagogique.....	13
3. Orientations du programme .....	21
3.1 Présentation de la discipline.....	21
3.2 Domaines conceptuels et résultats d'apprentissage généraux .....	21
PLAN D'ÉTUDES .....	23
GLOSSAIRE .....	29
RESSOURCE .....	30
BIBLIOGRAPHIE.....	31



# INTRODUCTION

---

Le programme d'études comprend deux parties : le cadre théorique et le plan d'études. Le cadre théorique (*sections 1 à 3*) constitue un ensemble de référence et est destiné aux professionnels de l'enseignement; il sert essentiellement à expliciter les intentions pédagogiques qui rejoignent les visées du système d'éducation. Quant au plan d'études, il précise les attentes reliées aux savoirs, savoir-faire et savoir-être que réalisera l'élève. La structure du programme d'études offre donc une vision globale et intégrée des intentions éducatives, tout en maintenant la spécificité, la « couleur », des différentes disciplines.

**Note :** *Dans le but d'alléger le texte, lorsque le contexte de rédaction l'exige, le genre masculin est utilisé à titre épïcène.*



# CADRE THÉORIQUE

---

## 1. Orientations du système scolaire

### 1.1 Mission de l'éducation

*L'éducation publique au Nouveau-Brunswick a pour mission de guider les élèves vers l'acquisition des qualités requises pour devenir des apprenantes et apprenants perpétuels afin de se réaliser pleinement et de contribuer à une société changeante, productive et démocratique.*

Dans ce contexte, le but de l'éducation publique de langue française est de favoriser le développement de personnes autonomes, créatrices et épanouies, compétentes dans leur langue, fières de leur culture, sûres de leur identité et désireuses de poursuivre leur éducation pendant toute leur vie. Elles sont prêtes à jouer leur rôle de citoyens libres et responsables, capables de coopérer avec d'autres dans la construction d'une société juste intégrée dans un projet de paix mondiale fondée sur le respect des droits humains et de l'environnement.

Tout en respectant les différences individuelles et culturelles, l'éducation publique favorise le développement harmonieux de la personne dans ses dimensions intellectuelle, physique, affective, sociale, culturelle, esthétique et morale. C'est pourquoi l'école est un milieu où les élèves vivent pleinement leur jeunesse tout en préparant leur vie adulte.

L'école ne peut, à elle seule, atteindre tous les objectifs de cette mission qui sous-tend un partenariat avec les parents, le district scolaire, le ministère de l'Éducation et la communauté. Ce partenariat est essentiel à l'atteinte des objectifs d'excellence.

## 1.2 Buts et objectifs de l'éducation publique

Les buts de l'éducation publique sont donc d'aider chaque élève à :

1. développer la culture de l'effort et de la rigueur intellectuelle, ainsi que le sens des responsabilités;
2. acquérir les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être nécessaires pour comprendre et exprimer des idées à l'oral et à l'écrit dans la langue maternelle d'abord et ensuite dans l'autre langue officielle;
3. développer les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être nécessaires à la compréhension et à l'utilisation des concepts et des outils mathématiques, scientifiques et technologiques;
4. acquérir les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être nécessaires pour se maintenir en bonne santé physique et mentale et contribuer à la construction d'une société fondée sur la justice, la paix et le respect des droits humains;
5. reconnaître l'importance de poursuivre son apprentissage tout au long de sa vie afin de pouvoir mieux s'adapter au changement.

L'ensemble de ces objectifs permet d'établir une programmation scolaire qui tient compte du caractère personnel de l'apprentissage et du rythme de développement propre à chacun. En transformant ces buts en objectifs à atteindre, il faut cependant établir des séquences d'apprentissage convenant au niveau et aux étapes du développement des élèves auxquels le programme est destiné. Ainsi constituée, l'école a la mission de se donner des objectifs plus spécifiques.

## 2. Composantes pédagogiques

### 2.1 Principes directeurs

1. Les approches à privilégier dans toutes les matières au programme sont celles qui donnent un **sens** aux apprentissages de l'élève, c'est-à-dire que l'élève doit être en mesure de comprendre le pourquoi des contenus proposés.
2. Les approches retenues doivent permettre **l'interaction** et la **collaboration** entre les élèves, expérience décisive dans la construction des savoirs. Dans ce contexte l'élève travaille dans une atmosphère de socialisation où les talents de chacun sont reconnus.
3. Les approches préconisées doivent reconnaître dans l'élève un acteur **responsable** dans la réalisation de ses apprentissages. Dans cette perspective, l'accent est mis sur l'apprentissage.
4. Les approches préconisées en classe doivent favoriser l'utilisation des médias parlés et écrits afin d'assurer que des liens se tissent entre la matière apprise et l'actualité d'un monde en changement perpétuel. Tout enseignement doit tenir compte de la présence et de l'utilisation des **technologies** modernes afin de préparer l'élève au monde d'aujourd'hui et, encore davantage, à celui de demain.
5. L'apprentissage doit se faire en **profondeur**, en se basant sur la réflexion, plutôt que sur une étude superficielle des connaissances fondée sur la mémorisation. L'enseignement touche donc les savoirs, les savoir-faire, les savoir-être et les stratégies d'apprentissage. Le questionnement fait appel aux opérations intellectuelles d'ordre supérieur.
6. L'enseignement doit favoriser **l'interdisciplinarité** en vue de maintenir l'habitude chez l'élève de procéder aux transferts des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être.
7. L'enseignement doit respecter les différents **rythmes** et **styles** d'apprentissage par le biais de différentes approches.

8. L'apprentissage doit doter l'élève de **confiance** dans ses habiletés afin qu'il s'investisse pleinement dans une démarche personnelle qui lui permettra d'atteindre un haut niveau de compétence.
9. L'élève doit développer le goût de **l'effort intellectuel** avec ce que cela exige d'imagination et de créativité d'une part, d'esprit critique et de rigueur d'autre part, ces exigences étant adaptées en fonction de son avancement. À tous les niveaux et dans toutes les matières, l'élève doit apprendre à appliquer une méthodologie rigoureuse et appropriée pour la conception et la réalisation de son travail.
10. L'enseignement doit tenir compte en tout temps du haut niveau de **littératie** requis dans le monde d'aujourd'hui et s'assurer que l'élève développe les stratégies de lecture nécessaires à la compréhension ainsi que le vocabulaire propre à chacune des disciplines.
11. L'enseignement doit transmettre la valeur des études postsecondaires qui contribuent véritablement à préparer l'élève aux défis et perspectives de la société d'aujourd'hui et de demain.
12. Tous les cours doivent être pour l'élève l'occasion de développer son sens de **l'éthique** personnelle et des valeurs qui guident les prises de décision et l'engagement dans l'action, partant du fait que la justice, la liberté et la solidarité sont la base de toute société démocratique.
13. **L'évaluation**, pour être cohérente, se doit d'être en continuité avec les apprentissages. Elle est parfois sommative, mais est plus souvent formative. Dans ce dernier cas, elle doit porter aussi bien sur les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être, alors que l'évaluation sommative se concentre uniquement sur ces deux premiers aspects.

## 2.2 Résultats d'apprentissage transdisciplinaires

Un résultat d'apprentissage transdisciplinaire est une description sommaire de ce que l'élève doit savoir et être en mesure de faire dans toutes les disciplines. Les énoncés présentés dans les tableaux suivants décrivent les apprentissages attendus de la part de tous les élèves à la fin de chaque cycle.

## La communication

Communiquer clairement dans une langue juste et appropriée selon le contexte.

<b>À la fin du cycle de la maternelle à la deuxième année, l'élève doit pouvoir :</b>	<b>À la fin du cycle de la troisième à la cinquième année, l'élève doit pouvoir :</b>	<b>À la fin du cycle de la sixième à la huitième année, l'élève doit pouvoir :</b>	<b>À la fin du cycle de la neuvième à la douzième année, l'élève doit pouvoir :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ démontrer sa compréhension de messages oraux variés en réagissant de façon appropriée ou en fournissant une rétroaction orale, écrite ou visuelle acceptable à son niveau de maturité;</li> <li>➤ exprimer spontanément ses besoins immédiats, ses idées et ses sentiments de façon adéquate et acceptable à son niveau de maturité;</li> <li>➤ utiliser le langage approprié à chacune des matières scolaires;</li> <li>➤ prendre conscience de l'utilité des textes écrits, des chiffres, des symboles, des graphiques et des tableaux pour transmettre de l'information et commencer à discerner le sens de certains gestes, pictogrammes, symboles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ démontrer sa compréhension de messages oraux variés en réagissant de façon appropriée ou en fournissant une rétroaction orale, écrite ou visuelle acceptable à son niveau de maturité;</li> <li>➤ exprimer avec une certaine aisance ses besoins sur les plans scolaire, social et psychologique en tenant compte de son interlocuteur;</li> <li>➤ poser des questions et faire des exposés en utilisant le langage spécifique de chacune des matières;</li> <li>➤ comprendre les idées transmises par les gestes, les symboles, les textes écrits, les médias et les arts visuels et les utiliser dans sa vie courante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ démontrer sa compréhension de messages oraux variés en réagissant de façon appropriée ou en fournissant une rétroaction orale, écrite ou visuelle acceptable à son niveau de maturité;</li> <li>➤ exprimer ses pensées avec plus de nuances, défendre ses opinions et justifier ses points de vue avec clarté;</li> <li>➤ utiliser le langage approprié à chacune des disciplines pour poser des questions et rendre compte de sa compréhension;</li> <li>➤ interpréter et évaluer les faits et les informations présentés sous forme de textes écrits, de chiffres, de symboles, de graphiques et de tableaux, et y réagir de façon appropriée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ démontrer sa compréhension de messages oraux variés en réagissant de façon appropriée ou en fournissant une rétroaction orale, écrite ou visuelle acceptable à son niveau de maturité;</li> <li>➤ défendre ses opinions, justifier ses points de vue et articuler sa pensée avec clarté et précision, qu'il traite de choses abstraites ou de choses concrètes;</li> <li>➤ démontrer sa compréhension de diverses matières à l'oral et à l'écrit par des exposés oraux, des comptes rendus, des rapports de laboratoire, des descriptions de terrain, etc. en utilisant les formulations appropriées et le langage spécifique aux différentes matières;</li> <li>➤ transcoder des textes écrits en textes schématisés tels que des organisateurs graphiques, des lignes du temps, des tableaux, etc. et vice versa, c'est-à-dire de verbaliser l'information contenue dans des textes schématisés.</li> </ul>

## Technologies de l'information et de la communication

Utiliser judicieusement les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans des situations variées.

<p><b>À la fin du cycle de la maternelle à la deuxième année, l'élève doit pouvoir :</b></p>	<p><b>À la fin du cycle de la troisième à la cinquième année, l'élève doit pouvoir :</b></p>	<p><b>À la fin du cycle de la sixième à la huitième année, l'élève doit pouvoir :</b></p>	<p><b>À la fin du cycle de la neuvième à la douzième année, l'élève doit pouvoir :</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ utiliser l'ordinateur de façon responsable en respectant les consignes de base;</li>   <li>➤ utiliser les principales composantes de l'ordinateur et les fonctions de base du système d'exploitation;</li>   <li>➤ commencer à naviguer, à communiquer et à rechercher de l'information à l'aide de support électronique;</li>   <li>➤ s'exprimer en utilisant un logiciel de dessin et de traitement de texte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ utiliser le matériel informatique de façon responsable en respectant les consignes de base;</li>   <li>➤ utiliser l'ordinateur et son système d'exploitation de façon appropriée, et se familiariser avec certains périphériques <i>et la position de base associée à la saisie de clavier;</i></li>   <li>➤ naviguer, communiquer et rechercher de l'information à l'aide de support électronique;</li>   <li>➤ s'exprimer en utilisant un logiciel de dessin, de traitement de texte et se familiariser avec un logiciel de traitement d'image;</li>   <li>➤ commencer à présenter l'information à l'aide de support électronique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ utiliser le matériel informatique et l'information de façon responsable et démontrer un esprit critique envers les TIC;</li>   <li>➤ utiliser l'ordinateur, son système d'exploitation et différents périphériques de façon autonome <i>et utiliser une position de base appropriée pour la saisie de clavier;</i></li>   <li>➤ naviguer, communiquer et rechercher des informations pertinentes, de façon autonome, à l'aide de support électronique;</li>   <li>➤ s'exprimer en utilisant un logiciel de dessin et de traitement de texte de façon autonome et se familiariser avec certains logiciels de traitement d'image, de sons ou de vidéos;</li>   <li>➤ utiliser un logiciel de présentation électronique de l'information et se familiariser avec un logiciel d'édition de pages Web.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ utiliser le matériel informatique et l'information de façon responsable et démontrer une confiance et un esprit critique envers les TIC;</li>   <li>➤ utiliser l'ordinateur, son système d'exploitation et différents périphériques de façon autonome et efficace <i>et démontrer une certaine efficacité au niveau de la saisie de clavier;</i></li>   <li>➤ naviguer, communiquer et rechercher des informations pertinentes, de façon autonome et efficace, à l'aide de support électronique;</li>   <li>➤ s'exprimer en utilisant un logiciel de dessin et de traitement de texte de façon autonome et efficace et utiliser différents logiciels afin de traiter l'image, le son ou le vidéo;</li>   <li>➤ utiliser un logiciel de présentation électronique de l'information et d'édition de page Web de façon autonome et se familiariser avec un logiciel d'analyse ou de gestion de données.</li> </ul>

## Pensée critique

Manifester des capacités d'analyse critique et de pensée créative dans la résolution de problèmes et la prise de décision individuelles et collectives.

<p><b>À la fin du cycle de la maternelle à la deuxième année, l'élève doit pouvoir :</b></p>	<p><b>À la fin du cycle de la troisième à la cinquième année, l'élève doit pouvoir :</b></p>	<p><b>À la fin du cycle de la sixième à la huitième année, l'élève doit pouvoir :</b></p>	<p><b>À la fin du cycle de la neuvième à la douzième année, l'élève doit pouvoir :</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ prendre conscience des stratégies qui lui permettent de résoudre des problèmes en identifiant les éléments déterminants du problème et en tentant de déterminer des solutions possibles;</li>   <li>➤ reconnaître les différences entre ce qu'il pense et ce que les autres pensent;</li>   <li>➤ faire part de ses difficultés et de ses réussites.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ déterminer, par le questionnement, les éléments pertinents d'un problème et de discerner l'information utile à sa résolution;</li>   <li>➤ comparer ses opinions avec celles des autres et utiliser des arguments pour défendre son point de vue;</li>   <li>➤ faire part de ses difficultés et de ses réussites.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ résoudre des problèmes en déterminant les éléments pertinents par le questionnement, en discernant l'information utile à sa résolution, en analysant les renseignements recueillis et en identifiant une solution possible;</li>   <li>➤ discerner entre ce qu'est une opinion et un fait. Fonder ses arguments à partir de renseignements recueillis provenant de multiples sources;</li>   <li>➤ faire part de ses difficultés et de ses réussites en se donnant des stratégies pour pallier ses faiblesses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ résoudre des problèmes en déterminant les éléments pertinents par le questionnement, en discernant l'information utile à sa résolution, en analysant les renseignements recueillis, en proposant diverses solutions possibles, en évaluant chacune d'elles et en choisissant la plus pertinente;</li>   <li>➤ discerner entre ce qu'est une opinion, un fait, une inférence, des biais, des stéréotypes et des forces persuasives. Fonder ses arguments à partir de renseignements recueillis provenant de multiples sources;</li>   <li>➤ faire part de ses difficultés et de ses réussites en se donnant des stratégies pour pallier ses faiblesses.</li> </ul>

## Développement personnel et social

Construire son identité, s'approprier des habitudes de vie saines et actives et s'ouvrir à la diversité, en tenant compte des valeurs, des droits et des responsabilités individuelles et collectives.

<p><b>À la fin du cycle de la maternelle à la deuxième année, l'élève doit pouvoir :</b></p>	<p><b>À la fin du cycle de la troisième à la cinquième année, l'élève doit pouvoir :</b></p>	<p><b>À la fin du cycle de la sixième à la huitième année, l'élève doit pouvoir :</b></p>	<p><b>À la fin du cycle de la neuvième à la douzième année, l'élève doit pouvoir :</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ identifier quelques-unes de ses forces et quelques-uns de ses défis et reconnaître qu'il fait partie d'un groupe avec des différences individuelles (ethniques, culturelles, physiques, etc.);</li> <li>➤ reconnaître l'importance de développer des habitudes de vie saines et actives;</li> <li>➤ faire preuve de respect, de politesse et de collaboration dans sa classe et dans son environnement immédiat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ décrire un portrait général de lui-même en faisant part de ses forces et de ses défis et s'engager dans un groupe en acceptant les différences individuelles qui caractérisent celui-ci;</li> <li>➤ expliquer les bienfaits associés au développement d'habitudes de vie saines et actives;</li> <li>➤ démontrer des habiletés favorisant le respect, la politesse et la collaboration au sein de divers groupes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ évaluer sa progression, faire des choix en fonction de ses forces et de ses défis et commencer à se fixer des objectifs personnels, sociaux, scolaires et professionnels;</li> <li>➤ développer des habitudes de vie saines et actives;</li> <li>➤ élaborer des stratégies lui permettant de s'acquitter de ses responsabilités au sein de divers groupes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ démontrer comment ses forces et ses défis influencent la poursuite de ses objectifs personnels, sociaux et professionnels, et faire les ajustements ou améliorations nécessaires pour les atteindre;</li> <li>➤ valoriser et pratiquer de façon autonome des habitudes de vie saines et actives;</li> <li>➤ évaluer et analyser ses rôles et ses responsabilités au sein de divers groupes et réajuster ses stratégies visant à améliorer son efficacité et sa participation à l'intérieur de ceux-ci.</li> </ul>

## Culture et patrimoine

Savoir apprécier la richesse de son patrimoine culturel, affirmer avec fierté son appartenance à la communauté francophone et contribuer à son essor.

<p><b>À la fin du cycle de la maternelle à la deuxième année, l'élève doit pouvoir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ prendre conscience de son appartenance à la communauté francophone au sein d'une société culturelle diversifiée;</li> <li>➤ découvrir les produits culturels francophones de son entourage;</li> <li>➤ contribuer à la vitalité de sa culture en communiquant en français dans la classe et dans son environnement immédiat.</li> </ul>	<p><b>À la fin du cycle de la troisième à la cinquième année, l'élève doit pouvoir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ prendre conscience de son appartenance à la francophonie des provinces atlantiques au sein d'une société culturelle diversifiée;</li> <li>➤ valoriser et apprécier les produits culturels francophones des provinces atlantiques;</li> <li>➤ contribuer à la vitalité de sa culture en communiquant en français dans sa classe et dans son environnement immédiat;</li> <li>➤ prendre conscience de ses droits en tant que francophone et de sa responsabilité pour la survie de la francophonie dans son école et dans sa communauté.</li> </ul>	<p><b>À la fin du cycle de la sixième à la huitième année, l'élève doit pouvoir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ approfondir sa connaissance de la culture francophone et affirmer sa fierté d'appartenir à la francophonie nationale;</li> <li>➤ apprécier et comparer les produits culturels francophones du Canada avec ceux de d'autres cultures;</li> <li>➤ contribuer à la vitalité de sa culture en communiquant dans un français correct en salle de classe et dans son environnement immédiat;</li> <li>➤ prendre conscience de ses droits et responsabilités en tant que francophone, participer à des activités parascolaires ou autres en français et choisir des produits culturels et médiatiques dans sa langue.</li> </ul>	<p><b>À la fin du cycle de la neuvième à la douzième année, l'élève doit pouvoir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ prendre conscience de la valeur de son appartenance à la grande francophonie mondiale et profiter de ses bénéfices :</li> <li>➤ apprécier et valoriser les produits culturels de la francophonie mondiale;</li> <li>➤ contribuer à la vitalité de sa culture en communiquant à l'orale et à l'écrit dans un français correct avec divers interlocuteurs;</li> <li>➤ faire valoir ses droits et jouer un rôle actif au sein de sa communauté.</li> </ul>
---	---	--	---

## Méthodes de travail

Associer objectifs et moyens, analyser la façon de recourir aux ressources disponibles et évaluer l'efficacité de sa démarche.

<p><b>À la fin du cycle de la maternelle à la deuxième année, l'élève doit pouvoir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ utiliser des stratégies afin de : comprendre la tâche à accomplir, choisir et utiliser les ressources dans l'exécution de sa tâche, faire part de ses réussites et de ses défis;</li><li>➤ s'engager dans la réalisation de sa tâche et exprimer une satisfaction personnelle du travail bien accompli.</li></ul>	<p><b>À la fin du cycle de la troisième à la cinquième année, l'élève doit pouvoir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ utiliser des stratégies afin de : organiser une tâche à accomplir, choisir et utiliser les ressources appropriées dans l'exécution de sa tâche, évaluer et faire part de ses réussites et de ses défis;</li><li>➤ démontrer de l'initiative et de la persévérance dans la réalisation de sa tâche et exprimer une satisfaction personnelle du travail bien accompli.</li></ul>	<p><b>À la fin du cycle de la sixième à la huitième année, l'élève doit pouvoir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ faire preuve d'une certaine autonomie en développant et en utilisant des stratégies afin de : planifier et organiser une tâche à accomplir, choisir et gérer les ressources appropriées dans l'exécution de sa tâche, analyser, évaluer et faire part de ses réussites et de ses défis;</li><li>➤ démontrer de l'initiative, de la persévérance et de la flexibilité dans la réalisation de sa tâche et exprimer une satisfaction personnelle du travail bien accompli.</li></ul>	<p><b>À la fin du cycle de la neuvième à la douzième année, l'élève doit pouvoir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ développer et utiliser, de façon autonome et efficace, des stratégies afin de : anticiper, planifier et gérer une tâche à accomplir, analyser, évaluer et gérer les ressources appropriées dans l'exécution de sa tâche, analyser, évaluer et faire part de ses réussites et de ses défis;</li><li>➤ démontrer de l'initiative, de la persévérance et de la flexibilité dans la réalisation de sa tâche de façon autonome et exprimer une satisfaction personnelle du travail bien accompli.</li></ul>
--	---	---	---

## **2.3 Modèle pédagogique**

### ***2.3.1 L'enseignement***

Tout professionnel à l'intérieur d'un projet éducatif, qui vise un véritable renouvellement, doit être à la fine pointe de l'information sur les théories récentes du processus d'apprentissage. Il doit aussi être conscient du rôle que joue la motivation de l'élève dans la qualité de ses apprentissages ainsi que le rôle que joue le personnel enseignant dans la motivation de l'élève. Selon Tardif et Chabot (2000), dans le cadre de la motivation de l'élève, il faut intervenir non seulement au niveau de l'importance de l'effort, mais aussi du développement et de la maîtrise de diverses stratégies cognitives. Il importe que le personnel enseignant propose aux élèves des activités pertinentes dont les buts sont clairs. L'élève doit aussi être conscient du degré de contrôle qu'il possède sur le déroulement et les conséquences d'une activité qu'on lui propose de faire.

Il est nécessaire qu'une culture de collaboration s'installe entre tous les intervenants de l'école. Cette collaboration permet de créer un environnement qui favorise des apprentissages de qualité. C'est dans cet environnement que chacun contribue à l'atteinte du plan d'amélioration de l'école. À l'école secondaire, comme à l'école primaire, l'élève est au centre de ses apprentissages. C'est pourquoi l'environnement doit être riche, stimulant, ouvert sur le monde et propice à la communication. On y trouve une communauté d'apprenants où tous les intervenants s'engagent, chacun selon ses responsabilités, dans une dynamique d'amélioration des apprentissages. Le modèle pédagogique retenu doit viser le développement optimal de tous les élèves.

En effet, le renouvellement se concrétise principalement dans le choix d'approches pédagogiques cohérentes avec les connaissances du processus d'apprentissage. L'enseignant construit son modèle pédagogique en s'inspirant de différentes théories telles celles humaniste, behavioriste, cognitiviste et constructiviste.

Diverses approches pédagogiques peuvent être appliquées pour favoriser des apprentissages de qualité. Ces approches définissent les interactions entre les élèves, les activités d'apprentissage et l'enseignant. Ce dernier, dans sa démarche de croissance pédagogique, opte pour les stratégies d'enseignement qui permettent aux élèves de faire des apprentissages de qualité. Il utilise également des stratégies d'évaluation de qualité qui l'informent et qui informent les élèves du progrès dans leurs apprentissages.

Outre le but ultime d'assurer des apprentissages de qualité, deux critères doivent guider le choix d'approches pédagogiques : la cohérence pédagogique et la pédagogie différenciée.

1. La cohérence pédagogique

Les approches choisies traduisent une certaine philosophie de l'éducation dont les intervenants scolaires se doivent d'être conscients.

Toute approche pédagogique doit respecter les principes directeurs présentés au début de ce document.

2. La pédagogie différenciée

La pédagogie différenciée s'appuie sur la notion que tous les élèves peuvent apprendre. Sachant que chaque élève apprend à sa manière et que chacun présente tout à la fois des compétences et des difficultés spécifiques, l'enseignant qui pratique une pédagogie différenciée cherche à évaluer les produits ainsi que les processus d'apprentissage des élèves. Cette démarche permet de connaître les forces et les difficultés individuelles et d'intervenir en fonction des caractéristiques de chacun.

La pédagogie différenciée n'est pas un enseignement individualisé, mais un enseignement personnalisé qui permet de répondre davantage aux besoins d'apprentissage de chaque élève et de l'aider à s'épanouir par des moyens variés. L'utilisation de plusieurs approches pédagogiques permet ainsi de respecter le style et le rythme d'apprentissage de chacun et de créer des conditions d'apprentissage riches et stimulantes.

Par ailleurs, même lorsque la pédagogie différenciée est utilisée, il sera parfois nécessaire d'enrichir ou de modifier les attentes des programmes d'études à l'intention d'un petit nombre d'élèves qui présentent des forces et des défis cognitifs particuliers.

Peu importe les approches pédagogiques appliquées, celles-ci doivent respecter les trois temps d'enseignement, c'est-à-dire la préparation, la réalisation et l'intégration. (voir Annexe)

### **2.3.2 L'évaluation des apprentissages**

Tout modèle pédagogique est incomplet sans l'apport de l'évaluation des apprentissages. Processus inhérent à la tâche professionnelle de l'enseignement, l'évaluation des apprentissages est une fonction éducative qui constitue, avec l'apprentissage et l'enseignement, un trio indissociable. Cette relation se veut dynamique au sein de la démarche pédagogique de l'enseignant. L'évaluation s'inscrit dans une culture de responsabilité partagée qui accorde un rôle central au jugement professionnel de l'enseignant et fait place aux divers acteurs concernés.

La conception des divers éléments du trio et de leur application en salle de classe doit tenir compte des récentes recherches, entre autres, sur le processus d'apprentissage. Ce processus est complexe, de nature à la fois cognitive, sociale et affective. L'évaluation dans ce contexte doit devenir, selon Perrenoud (2000), *une intervention régulatrice* qui permet de comprendre et d'infléchir les processus d'enseignement et d'apprentissage. Elle a également pour but d'amener une action indirecte sur les processus d'autorégulation de l'élève quant à ses apprentissages.

L'école privilégie l'évaluation formative qui a pour but de soutenir la qualité des apprentissages et de l'enseignement, et par le fait même de les optimiser. Elle reconnaît aussi le rôle important et essentiel de l'évaluation sommative. Peu importe le mode d'évaluation utilisé, Herman, Aschbacher et Winters (1992) affirment qu'il n'y a pas qu'une seule bonne façon d'évaluer les élèves. Il est cependant essentiel de représenter le plus fidèlement possible la diversité des apprentissages de l'élève au cours d'un module, d'un semestre,

d'une année. À ce titre, plusieurs renseignements de type et de nature différents doivent être recueillis.

L'évaluation des apprentissages ainsi que les moyens utilisés pour y arriver doivent refléter les valeurs, les principes et les lignes directrices tels que définis dans la *Politique provinciale d'évaluation des apprentissages*.

1. *L'évaluation formative* : *régulation de l'apprentissage et de l'enseignement*

Plusieurs auteurs s'entendent pour dire que l'évaluation formative est la plus apte à améliorer la qualité des apprentissages des élèves (Black et William, 1998, Daws et Singh, 1996, Fuchs et Fuchs, 1986; Perrenoud, 1998). Selon Scallon (2000), l'évaluation formative a comme fonction exclusive la régulation des apprentissages pendant un cours ou une séquence d'apprentissage. Elle vise des apprentissages précis et relève d'une ou de plusieurs interventions pédagogiques. Elle permet à la fois à l'élève et à l'enseignant de prendre conscience de l'apprentissage effectué et de ce qu'il reste à accomplir. Elle se fait pendant la démarche d'enseignement et le processus d'apprentissage et se distingue par sa contribution à la régulation de l'apprentissage et de l'enseignement.

*En ce qui concerne l'élève,*

- L'évaluation formative a comme avantage de lui fournir une rétroaction détaillée sur ses forces et ses défis en lien avec les résultats attendus. Cette rétroaction sert à réguler les apprentissages. Elle doit être parlante et aidante dans le sens qu'elle identifie pour l'élève *ce qui lui reste à apprendre* et lui suggère des *moyens de l'apprendre*.
- L'évaluation formative doit aussi lui permettre de développer des habiletés d'auto-évaluation et de métacognition. Pour y arriver, il doit avoir une conception claire de ce qu'il doit savoir et être capable de faire, de ce qu'il sait et peut déjà faire, et des moyens

pour arriver à combler l'écart entre la situation actuelle et la situation visée.

*En ce qui concerne l'enseignant,*

- L'évaluation formative le renseigne sur les activités et les tâches qui sont les plus utiles à l'apprentissage, sur les approches pédagogiques les plus appropriées et sur les contextes favorables à l'atteinte des résultats d'apprentissage.
- L'évaluation formative l'aide à déceler les conceptions erronées des élèves et à choisir des moyens d'intervention pour les corriger.

Un enseignement cohérent suite à une rétroaction de qualité appuie l'élève dans son travail et lui offre de nouvelles occasions de réduire l'écart entre la situation actuelle et la situation désirée. Que l'évaluation formative soit formelle ou informelle, elle porte toujours sur deux objets : l'élève dans sa progression et la pédagogie envisagée dans un contexte d'enseignement et d'apprentissage. C'est une dynamique qui doit permettre à l'élève de mieux cibler ses efforts et à l'enseignant de mieux connaître le rythme d'apprentissage de l'élève.

## 2. L'évaluation sommative : sanction des acquis

Le rôle de l'évaluation sommative est de sanctionner ou certifier le degré de maîtrise des résultats d'apprentissage des programmes d'études. Elle a comme fonction l'attestation ou la reconnaissance sociale des apprentissages.

L'évaluation sommative survient au terme d'une période d'enseignement consacrée à une partie de programme ou au programme entier. Elle doit être au reflet des apprentissages visés par le programme d'études.

L'évaluation sommative place chaque élève dans les conditions qui lui permettront de fournir une performance se situant le plus près possible de son véritable niveau de compétence.

## Les composantes de l'évaluation

Démarche évaluative	Évaluation formative	Évaluation sommative
INTENTION (Pourquoi?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ découvrir les forces et les faiblesses de l'élève dans le but de l'aider dans son cheminement</li> <li>▪ vérifier le degré d'atteinte des résultats d'apprentissage</li> <li>▪ informer l'élève de sa progression</li> <li>▪ objectivation cognitive</li> <li>▪ objectivation métacognitive</li> <li>▪ améliorer l'enseignement et l'apprentissage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ informer l'élève, l'enseignant, les parents, les administrateurs et les autres intervenants du degré d'atteinte des résultats d'apprentissage, d'une partie terminale ou de l'ensemble du programme d'études</li> <li>▪ informer l'enseignant et les administrateurs de la qualité du programme d'études</li> </ul>
OBJET D'ÉVALUATION (Quoi?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être visés par les résultats d'apprentissage du programme</li> <li>▪ des stratégies</li> <li>▪ des démarches</li> <li>▪ des conditions d'apprentissage et d'enseignement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vérifier le degré d'atteinte des résultats d'apprentissage d'une partie terminale, d'un programme d'études ou de l'ensemble du programme</li> </ul>
MOMENT D'ÉVALUATION (Quand?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ avant l'enseignement comme diagnostic</li> <li>▪ pendant l'apprentissage</li> <li>▪ après l'étape</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ à la fin d'une étape</li> <li>▪ à la fin de l'année scolaire</li> </ul>
MESURE (Comment?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ grilles d'observation ou d'analyse</li> <li>▪ questionnaires oraux et écrits</li> <li>▪ échelles d'évaluation descriptive</li> <li>▪ échelles d'attitude</li> <li>▪ entrevues individuelles</li> <li>▪ fiches d'auto-évaluation</li> <li>▪ tâches pratiques</li> <li>▪ dossier d'apprentissage (portfolio)</li> <li>▪ journal de bord</li> <li>▪ rapports de visites éducatives, de conférences</li> <li>▪ travaux de recherches</li> <li>▪ résumés et critiques de l'actualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ tests et examens</li> <li>▪ dossier d'apprentissage (portfolio)</li> <li>▪ tâches pratiques</li> <li>▪ enregistrements audio/vidéo</li> <li>▪ questionnaires oraux et écrits</li> <li>▪ projets de lecture et d'écriture</li> <li>▪ travaux de recherches</li> </ul>
MESURE (Qui?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ enseignant</li> <li>▪ élève</li> <li>▪ élève et enseignant</li> <li>▪ élève et pairs</li> <li>▪ ministère</li> <li>▪ parents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ enseignant</li> <li>▪ ministère</li> </ul>

<b>Démarche évaluative</b>	<b>Évaluation formative</b>	<b>Évaluation sommative</b>
JUGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ évaluer la compétence de l'élève tout au long de son apprentissage</li> <li>▪ évaluer les conditions d'enseignement et d'apprentissage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ évaluer la compétence de l'élève à la fin d'une étape ou à la fin d'une année scolaire</li> <li>▪ évaluer le programme d'études</li> </ul>
DÉCISION ACTION	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ proposer un nouveau plan de travail à l'élève</li> <li>▪ prescrire à l'élève des activités correctives, de consolidation ou d'enrichissement</li> <li>▪ rencontrer les parents afin de leur proposer des moyens d'intervention</li> <li>▪ poursuivre ou modifier l'enseignement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ confirmer ou sanctionner les acquis</li> <li>▪ orienter l'élève</li> <li>▪ classer les élèves</li> <li>▪ promouvoir et décerner un diplôme</li> <li>▪ rectifier le programme d'études au besoin</li> </ul>

## La relation entre la démarche d'enseignement et le processus d'apprentissage

	Préparation	Réalisation	Intégration
<b>Démarche d'enseignement (Rôle de l'enseignant)</b>	Identifier les résultats d'apprentissage  Formuler une intention d'activité complexe pour éveiller le questionnement tenant compte des antécédents des élèves  Sélectionner des stratégies d'enseignement et des activités d'apprentissage permettant le transfert de connaissances  Choisir du matériel, des outils et d'autres ressources  Anticiper des problèmes et formuler des alternatives	<b>Faire la mise en situation et actualiser l'intention</b>  <b>Utiliser des stratégies d'enseignement, démarches, matériels, outils et autres ressources</b>  <b>Faire découvrir à l'élève diverses stratégies d'apprentissage</b>  <b>Faire l'évaluation formative en cours d'apprentissage</b>  <b>Assurer le transfert de connaissances chez l'élève</b>	<b>Analyser la démarche et les stratégies utilisées</b>  <b>Faire l'objectivation du vécu de la situation par rapport aux savoir-être (attitudes), aux savoir-faire (habiletés) et aux savoirs (connaissances)</b>  <b>Prendre conscience des progrès accomplis et de ce qu'il reste à accomplir</b>  <b>Formuler de nouveaux défis</b>
<b>Processus d'apprentissage (Rôle de l'élève)</b>	Prendre conscience des résultats d'apprentissage et des activités proposées  Prendre conscience de ses connaissances antérieures  Objectiver le déséquilibre cognitif (questionnement), anticiper des solutions et établir ses buts personnels  Élaborer un plan et sélectionner des stratégies d'apprentissage  Choisir du matériel, des outils et d'autres ressources	Sélectionner et utiliser des stratégies pour réaliser les activités d'apprentissage  Proposer et appliquer des solutions aux problèmes rencontrés  Faire la cueillette et le traitement des données  Analyser des données  Communiquer l'analyse des résultats	Faire l'objectivation de ce qui a été appris  Décontextualiser et recontextualiser ses savoirs  Faire le transfert des connaissances  Évaluer la démarche et les stratégies utilisées  Faire l'objectivation et l'évaluation du vécu de la situation par rapport aux savoir-être (attitudes), aux savoir-faire (habiletés) et aux savoirs (connaissances)  Prendre conscience des progrès accomplis et de ce qu'il reste à accomplir  Formuler de nouveaux défis et identifier de nouvelles questions

Note : Il y a interdépendance entre les différents éléments de la démarche d'enseignement et du processus d'apprentissage ; leur déroulement n'est pas linéaire.

## **3. Orientations du programme**

### **3.1 Présentation de la discipline**

Le cours d'initiation à la vente et au service à la clientèle veut d'abord permettre à l'élève de découvrir le domaine de la vente et du service à la clientèle, leur rôle dans notre société et ses différentes options d'études postsecondaires. La vente et le service à la clientèle englobent un ensemble d'habiletés et d'actions qui nous permettent de réaliser une vente ou d'offrir un niveau acceptable de service à la clientèle. De nos jours, la vente et le service à la clientèle occupent une place importante dans différents secteurs de notre société.

Afin de bien guider un client et répondre à ses besoins, le vendeur est au cœur du processus d'échange de la vente et du service à la clientèle.

Dans le cadre du cours d'introduction à la vente et au service à la clientèle, les contenus notionnels sont axés principalement sur la vente au détail. Par l'intermédiaire des activités pratiques et signifiantes proposées, l'élève développera une compréhension du rôle et du fonctionnement d'un commerce. C'est l'occasion pour l'élève d'expérimenter diverses approches et différents procédés liés à la vente et au service à la clientèle. L'acquisition de connaissances et le développement d'habiletés de communication se font par l'intermédiaire de résolution de problèmes. Les apprentissages que fera l'élève lui permettront d'explorer les différentes carrières liées à la vente et au service à la clientèle.

### **3.2 Domaines conceptuels et résultats d'apprentissage généraux**

#### **Savoir**

Dans le cours d'initiation à la vente et le service à la clientèle, l'élève acquiert des connaissances se rapportant au domaine. En plus d'appliquer différents procédés techniques, l'élève est en mesure d'utiliser différents outils de communication. Il découvre également les différentes carrières et options d'études postsecondaires associées à la vente et au service à la clientèle.

Ainsi, l'élève doit pouvoir:

- (1) expliquer le rôle d'un(e) représentant(e) des ventes et du service à la clientèle au sein d'une entreprise;
- (2) comparer les différentes carrières et possibilités d'études postsecondaires associées à la vente et au service à la clientèle.

### **Savoir-faire**

Un environnement propice à l'apprentissage favorisera le développement d'habiletés chez l'élève pour participer aux jeux de rôles, projets pratiques, conférences et visites éducatives. L'élève devra également appliquer ses connaissances en ventes et service à la clientèle tout en respectant les différentes politiques et procédés des commerçants.

À cet effet, l'élève doit pouvoir :

- (1) appliquer de façon appropriée les techniques et habiletés de communication essentielles à la vente;

### **Savoir-être**

En ce qui concerne le savoir-être, les projets pratiques permettront à l'élève de développer une attitude de service. Cette dernière est essentielle afin de créer un environnement de travail sain, d'avoir des clients satisfaits et de diminuer les risques de malentendus.

L'élève doit prendre conscience de la valeur du travail bien fait et de l'éthique professionnelle. Grâce aux connaissances et aux habiletés développées, il sera en mesure d'offrir un service de qualité entraînant une meilleure satisfaction de la part des clients. Enfin, l'acquisition des connaissances devra permettre à l'élève de comprendre les répercussions de la compétence et du dévouement de l'employé sur la rentabilité de l'entreprise.

C'est pourquoi, l'élève doit pouvoir :

- (1) s'engager à offrir un service qui répond aux besoins du client.

# PLAN D'ÉTUDES

---

1	<b>Résultat d'apprentissage général</b> Expliquer le rôle d'un(e) représentant (e) des ventes et du service à la clientèle.
---	--

Résultats d'apprentissage spécifiques <i>L'élève doit pouvoir :</i>	Contenu d'apprentissage
1.1 Énoncer les caractéristiques de la profession;	Énumérer les principales tâches accomplies par le représentant.  Décrire les étapes d'un cheminement de carrière dans la vente.  Énumérer les avantages et inconvénients de la profession.  .
1.2 Comprendre le rôle des employés et des clients du service à la clientèle.	Énumérer les caractéristiques essentielles à la vente et au service à la clientèle acceptable.
1.3 Expliquer comment les membres du personnel de la vente et du service à la clientèle permettent à l'entreprise de se démarquer de ses concurrents.	Reconnaître l'existence de différentes politiques et procédures internes utilisées dans l'industrie.  Reconnaître l'importance d'être capable d'offrir un service dans les deux langues officielles du Nouveau-Brunswick.  Reconnaître l'importance de la publicité dans le domaine de la vente.

2	<p><b>Résultat d'apprentissage général</b></p> <p>Comparer les différentes carrières et possibilités d'études postsecondaires associées à la vente et au service à la clientèle.</p>
---	--

Résultats d'apprentissage spécifiques <i>L'élève doit pouvoir :</i>	Contenu d'apprentissage
2.1 Identifier des possibilités de carrières dans la vente et le service à la clientèle;	Faire des recherches au niveau des Industries et commerces par l'entremise de médias ou autre. (L'Acadie NOUVELLE, Monster.ca, Emploi NB, CNP, CapAcadie.com)
2.2 Identifier des institutions et programmes qui permettent de poursuivre des études postsecondaires dans le domaine de la vente et du service à la clientèle.	<p>Institutions universitaires, collégiales et autre.</p> <p>CCNB :</p> <p><a href="http://collegecommunautaire.ccnb.nb.ca/programmes/sur_campus.aspx">http://collegecommunautaire.ccnb.nb.ca/programmes/sur_campus.aspx</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Administration des affaires</li> <li>-gestion administrative</li> <li>-gestion de la petite et moyenne entreprise</li> <li>-vente et représentation commerciale</li> <li>-Gestion et vente de l'automobile</li> <li>-hôtellerie et restauration</li> </ul> <p>UdeM :</p> <p><a href="http://www.umoncton.ca/futurs/programmes">http://www.umoncton.ca/futurs/programmes</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Administration des affaires</li> </ul>

<b>3</b>	<b>Résultat d'apprentissage général</b> Appliquer de façon appropriée les techniques et habiletés de communication essentielles à la vente et au service à la clientèle.
----------	---

Résultats d'apprentissage spécifiques <i>L'élève doit pouvoir :</i>	Contenu d'apprentissage
3.1 Énoncer les composantes du modèle de communication;	Modèle de Schramm – émetteur, récepteur et message.
3.2 Définir les principaux éléments de la communication non verbale;	La notion de territoire, la distance d'interaction, les postures, les expressions du visage et la gestuelle.
3.3 Définir le processus d'achat et de vente;	Découverte du besoin, recherche d'informations, évaluation des solutions, décisions d'achat. Évaluation après l'achat / Prise de contact.  Présentation et démonstration, traitement des objections, conclusion de la vente, suivi après l'achat.
3.4 Définir les éléments de connaissance indispensables à la présentation et à la démonstration;	Le produit, l'environnement et l'entreprise.
3.5 Composer des arguments d'entrevue selon les profils VAK;	Définir les profils visuel, auditif et kinesthésique (VAK).  Énoncer les microcomportements correspondant aux profils VAK.
3.6 Utiliser les techniques de base de communication téléphonique;	Utilisation du téléphone de façon professionnelle dans un environnement de travail. (répondre, se présenter, prendre des messages et autres.)

<p>3.7 Énoncer les étapes du processus de la présentation et de la démonstration de vente;</p>	<p>Comprendre les facteurs influençant la décision d'achat.</p> <p>Reconnaître les étapes du processus d'achat; appliquer les trois éléments de connaissance indispensables.</p> <p>Formuler les caractéristiques d'un produit en avantages pour le client.</p>
<p>3.8 Effectuer des présentations et démonstrations pertinentes et efficaces;</p>	<p>Déterminer les stratégies et les méthodes de présentation.</p> <p>Énoncer les composantes d'une présentation et d'une démonstration de produits.</p>
<p>3.9 Utiliser des techniques de réfutation des objections;</p>	<p>Énoncer et définir les techniques d'écoute des objections.</p> <p>Définir les origines des objections.</p> <p>Décrire les types d'objections.</p> <p>Expliquer et d'utiliser les différents types de réfutation.</p> <p>Expliquer certains comportements des consommateurs.</p>
<p>3.10 Expliquer les principes de la conclusion d'une vente.</p>	<p>Reconnaître le moment propice pour tenter de conclure une vente.</p> <p>Présenter des exemples de techniques de conclusion.</p> <p>Maîtriser le vocabulaire propre à la conclusion de la vente.</p>

4	<b>Résultat d'apprentissage général</b> S'engager à offrir un service qui répond aux besoins du client.
---	--

Résultats d'apprentissage spécifiques <i>L'élève doit pouvoir :</i>	Contenu d'apprentissage
4.1 Projeter une image accueillante et être serviable;	Langages verbal et non verbal Image, voix
4.2 Répondre aux besoins du client;	Écoute active
4.3 Offrir un service de qualité respectant l'éthique professionnelle;	Respecter les politiques et procédures internes mises en place dans l'industrie.  Codes d'éthique
4.4 Décrire les répercussions d'un service de qualité sur la rentabilité de l'entreprise et la satisfaction du client.	Suivre le processus de vente (accueil, suivi après vente...)



# GLOSSAIRE

---

**Argumentaire d'entrevue (n. m.) :**

Ensemble d'arguments de vente persuasifs apportés dans une présentation pour vendre un produit, un service ou une idée.

**Besoin (n. m.) :**

Sensation de manque ou de privation qui incite un individu à agir pour la faire disparaître et qui est à l'origine du processus de décision d'achat.

**Conclusion (n. f.) :**

Fait partie du processus de vente; démarche qui mènera à la vente.

**Démonstration (n. f.) :**

Explication détaillée du produit ou service, en faire la publicité et tenter de le vendre.

**Microcomportement (n. m.):**

Ensemble de réactions d'un individu constituées de petits mouvements involontaires et incontrôlables, observables objectivement, en réponse à une stimulation neurologique interne.

**Modèle de Schramm (n. m.):**

Comprend trois principales composantes : l'émetteur, le message et le récepteur.

**Objection (n. f.) :**

Argument opposé à une suggestion, à une proposition.

**Présentation (n. f.) :**

Faire le lien entre le besoin du client et les caractéristiques du produit.

**Processus de vente (n. m.) :**

Prise de contact, présentation et démonstration, traitement des objections, conclusion de la vente, suivi après l'achat.

**Service à la clientèle (n. m.) :**

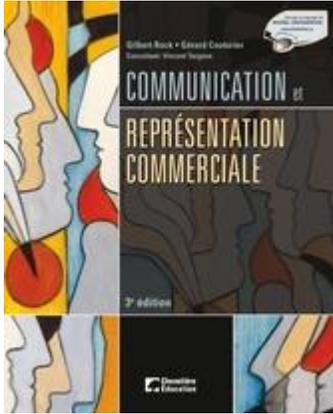
Ensemble d'activités qui consistent à s'occuper du client après l'achat et qui contribue à augmenter la satisfaction de celui-ci.

**VAK :**

Modes de perceptions : visuelles, auditives et kinesthésiques.

## Ressource

---



[Imprimer la notice  
complète en format PDF](#)

**Communication et représentation commerciale, 3<sup>e</sup> édition**

**Auteurs :** [Gilbert Rock](#) | [Gérard Couturier](#)

**ISBN10 :** 2765104603

**ISBN13 :** 9782765104605

**Éditeur :** Chenelière Éducation

**Copyright :** 2007

**Nombre de pages :** 456

**Prix :** 58,95 \$ CAN

## BIBLIOGRAPHIE

---

ALLAIN, M. Prendre en main le changement, stratégies personnelles et organisationnelles, Montréal, Éditions Nouvelles, 1999.

ARMSTRONG, T. Les intelligences multiples dans votre classe, Montréal/Toronto, Chenelière/McGraw-Hill, 1999.

ARPIN, L. et L. CAPRA. Être prof, moi j'aime ça! Les saisons d'une démarche de croissance pédagogique, Montréal, Les Éditions de la Chenelière inc., 1994.

ASCD. Education in a New Era, Alexandria (USA) Edited by Ronald S Brandt, 2000.

BARTH, B.-M. *Le savoir en construction, former à une pédagogie de la compréhension*, Pédagogies, Paris, Retz Nathan, 1993.

BERTRAND, Y. et P. VALOIS. Fondements éducatifs pour une nouvelle société, Montréal, Éditions Nouvelles, 1999.

BLACK, P. et D. WILLIAM. Inside the black box – Raising standards through classroom assessment, Phi Delta Kappas, Octobre 1998.

BOUYSSOU, G., P. ROSSANO, P. et F. RICHAUDEAU. Oser changer l'école, St-Amand-Montréal, Albin Michel, 2002.

BROOKS, J.G. et M.G. BROOKS. The Case for Constructivist Classrooms, In search of Understanding, Alexandria (USA), ASCD 2000.

CARON, J. Quand revient septembre, guide sur la gestion de la classe participative, Montréal, Les Éditions de la Chenelière, 1994.

CARON, J. Quand revient septembre, recueil d'outils organisationnels, Montréal, Les Éditions de la Chenelière, 1996.

CODDING, D.D. et J.B. MARSH. The New American High School, Thousand Oaks, California, Corwin Press Inc., 1998.

COHEN, E.G. Le travail de groupe, stratégies d'enseignement pour la classe hétérogène, Montréal, Les Éditions de la Chenelière, 1994.

CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ÉDUCATION. *Pour une meilleure réussite scolaire des garçons et des filles*, avis au ministère de l'Éducation du Québec, 1999.

DAWS, N. et B. SINGH. *Formative assessment: to what extent is its potential to enhance pupils' science being realized?*, School Science Review, vol. 77, 1996.

DEVELAY, M. Donner du sens à l'école, 2<sup>e</sup> édition, Paris, Éditions sociales françaises, 1998.

DORE, L., N. MICHAUD, et L. MUKARUGAGI. Le portfolio, évaluer pour apprendre, Montréal/Toronto, Chenelière/McGraw-Hill, 2002.

DOYON, C. et D. LEGRIS-JUNEAU. Faire participer l'élève à l'évaluation de ses apprentissages, France, Chronique Sociale, 1991.

FARR, R. et B. TONE. Le portfolio, au service de l'apprentissage et de l'évaluation, Montréal/Toronto, Chenelière/McGraw-Hill, 1998.

FULLAN, M. et A. HARGREAVES. What's Worth Fighting For? Working Together For Your School, Ontario, 1992.

FULLAN, M. Change Forces, Probing The Depths Of Education Reform, Philadelphia (USA) Falmer Press, 1997.

FULLAN, M. Change Forces, The sequel, Philadelphia (USA) Falmer Press, 1999.

FUCHS, L., FUCHS, D. *Effects of systematic formative evaluation : A meta-analysis*, Exceptional children, vol. 53, 1986.

GOSSEN, D. et J. ANDERSON. Amorcer le changement, un nouveau leadership pour une école de qualité, Montréal/Toronto, Chenelière/McGraw-Hill, 1998.

HERMAN, J.L., ASCHBACKER, P.R. et L. WINTERS. A practical guide to alternative assessment, Alexandria, VA : Association for Supervision and Curriculum Development, 1992.

HIVON, R. L'évaluation des apprentissages, réflexion, nouvelles tendances et formation, Montréal, Les Éditions ESKS, 1993.

HOERR, T. Intégrer les intelligences multiples dans votre école, Montréal/Toronto, Chenelière/McGraw-Hill, 2002.

HOWDEN, J. et H. MARTIN. La coopération au fil des jours, des outils pour apprendre à coopérer, Montréal/Toronto, Chenelière/McGraw-Hill, 1997.

HOWDEN, J. et M. KOPIEC. Cultiver la collaboration, un outil pour les leaders pédagogiques, Montréal/Toronto, Chenelière/McGraw-Hill, 2002.

HOWDEN, J. et M. KOPIEC. Ajouter aux compétences, enseigner, coopérer et apprendre au postsecondaire, Montréal/Toronto, Chenelière/McGraw-Hill, 2000.

JENSEN, E. Le cerveau et l'apprentissage, Montréal/Toronto, Chenelière/McGraw-Hill, 2001.

LAMBERT, L. Building Leadership Capacity in School, Alexandria (USA), ASCD, 1998

LE CONFERENCE BOARD DU CANADA. *Compétences relatives à l'employabilité 2000 plus : ce que les employeurs recherchent*, brochure 2000E/F, Ottawa.

LECLERC, M. Au pays des gitrans, recueil d'outils pour intégrer l'élève en difficulté dans la classe régulière, Montréal/Toronto, Chenelière/McGraw-Hill, 2001.

LEGENDRE, Renald. Dictionnaire actuel de l'éducation, 2<sup>e</sup> édition, Montréal, Guérin Éditeur, 1993.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU NOUVEAU-BRUNSWICK. *L'école primaire*, octobre 1995.

MORISSETTE, R. Accompagner la construction des savoirs, Montréal/Toronto, Chenelière/McGraw-Hill, 2002.

MULLER, F. [en ligne]  
[http://parcours-diversifies.scola.ac-paris.fr/AEFE/evaluation\\_formative.htm](http://parcours-diversifies.scola.ac-paris.fr/AEFE/evaluation_formative.htm)  
(page consultée le 27 mars 2003).

NOISSEUX, G. Les compétences du médiateur pour réactualiser sa pratique professionnelle, Sainte-Foy (QC) MST Éditeur, 1997.

NOISSEUX, G. Les compétences du médiateur comme expert de la cognition, Sainte-Foy (QC), MST Éditeur, 1998.

PALLASCIO, R. et D. LEBLANC. Apprendre différemment, Laval (QC), Édition Agence D'Arc, 1993.

PERRENOUD, P. *Pédagogie différenciée : des intentions à l'action*, Pédagogies en développement, Paris, ESF Éditeur, 1997b.

PERRENOUD, P. L'évaluation des apprentissages : de la fabrication de l'excellence à la régulation des apprentissages. Entre deux logiques. Bruxelles : De Boeck, Paris : Larcier, 1998.

PERRENOUD, P. Construire des compétences dès l'école, Paris, ESF Éditeur, 1997.

PERRENOUD, P. Dix nouvelles compétences : INVITATION AU VOYAGE, Paris, ESF Éditeur, 2000.

- PRZEMYCKI, H. Pédagogie différenciée, Paris, Édition Hachette, 1993.
- ROCK, G. et G. COUTURIER. Communication et représentation commerciale 3<sup>e</sup> édition, Montréal/Toronto, Chenelière/McGraw-Hill, 2007.
- SAINT-LAURENT, L., J. GIASSON, C. SIMARD, J.J. DIONNE, É. ROYER et collaborateurs. Programme d'intervention auprès des élèves à risque, une nouvelle option éducative, Montréal, Gaëtan Morin Éditeur Ltée, 1995.
- SCALLON, G. L'évaluation formative, Éditions du Renouveau Pédagogique Inc., 2000.
- SOUSA, D.A. Un cerveau pour apprendre, Montréal/Toronto, Chenelière/McGraw-Hill, 1994.
- TARDIF, J., G. CHABOT. *La motivation scolaire : une construction personnelle de l'élève*, Ministère de l'Éducation du Nouveau-Brunswick, 2000.
- TARDIF, J., Le transfert des apprentissages, Montréal, Les Éditions Logiques, 1999.
- TOMLINSON C.A. et A.S. DEIRSKY. Leadership for Differentiating School and Classrooms, ASCD, 2000.
- TOMLINSON, C.A. How to Differentiate Instruction In Mixed-Ability Classrooms, 2<sup>e</sup> édition, ASCD, 2001.
- TOMLINSON, C.A. The Differentiated Classroom: Responding to the Needs of all Learners, ASCD, 1999.
- VIAU, R. La motivation en contexte scolaire, Saint-Laurent (QC) ERPI, 1994.
- Vie pédagogique, avril-mai 2002.
- YVROUD, G. [en ligne]  
<http://maison.enseignants.free.fr/pages/documents/articleevaform.PDF> (page consultée le 27 mars 2003).