

## CAHIER DES CHARGES DE LA FORMATION : 4 - 5 – 6 CEFA – Vente PEQ

	4 <sup>ème</sup>	5 <sup>ème</sup>	6 <sup>ème</sup>	DFP
Intitulés UQ	UQ1 : Participer à la réception des marchandises réassortir les rayons, réaliser une gondole et renseigner le client	UQ 2 : Accueillir le client au téléphone, répondre à ses demandes, appliquer les règles d'affichage, de codification d'étiquetage, de sécurité, différencier les documents liés à la réception des marchandises  UQ 3 : Présenter ton entreprise et te situer dans l'organigramme. Présenter et utiliser une « fiche produit », utiliser un catalogue/listings, faire une facture, expliquer les techniques de fidélisation de la clientèle. Faire un croquis à main levée	UQ 4 : Gérer un client mécontent, service après-vente, gérer les stocks, réaliser un emballage cadeau.  UQ5 : Techniques professionnelles de mise en valeur	<b>Au terme de la 6<sup>ème</sup> :</b>  si l'élève n'obtient pas une ou plusieurs UQ, il intègre un <b>dispositif de fin de parcours</b> .  Le Conseil de classe établit pour les élèves concernés un programme spécifique de soutien aux apprentissages (PSSA) qui leur permet d'atteindre la maîtrise des compétences.  Ce dispositif doit être le plus court possible et comprend 20 à 36 périodes/semaine.  Si le PSSA vise l'obtention d'un CQ, il doit obligatoirement comprendre un stage en entreprise.
Stages	Contrat d'insertion en entreprise	Contrat d'insertion en entreprise	Contrat d'insertion en entreprise	