

FICHE PEDAGOGIQUE + DEROULEMENT DE SEANCE: ACCUEIL PHYSIQUE DU CLIENT

SEANCE 1 : DEN KUNDEN EMPFANGEN

Pré-requis : savoir accueillir le client

Fonctionnement : en binôme puis en classe entière

Matériel : caméra video, un dictionnaire par binôme.

Objectifs :

- ü Compléter un tableau afin d'élaborer un dialogue en langue étrangère pour accueillir le client.
- ü Expression orale

Kontext: in einem Bekleidungsgeschäft

- Faire retrouver aux élèves les différentes étapes de l'accueil du client en français. Les lister au tableau.
- Distribuer la grille muette ci-dessous ⇒ à compléter en binôme.

	Verkäufer	Kunde
Kontaktaufnahme	<i>Guten Morgen, mein Herr / guten Tag, meine Dame.</i>	<i>Hallo !</i>
Sich nach den Wünschen des Kunden erkundigen	<i>Was kann ich für Sie tun?</i>	<i>Ich suche ...</i>
Details	<i>Wissen Sie, was Sie genau suchen? (Farbe/Grösse ...)</i>	...
Ein passendes Produkt vorschlagen	<i>Das haben wir. Ich zeig's Ihnen.</i>	...
Den Kunden beraten Das Produkt finden	<i>Kommen Sie bitte mit. Es ist hinten im Geschäft.</i>	...

Après validation par le professeur du travail du binôme, simulation d'accueil du client devant le reste du groupe. Un élève filme pendant que les autres cochent la grille d'évaluation suivante :

	Insuffisant	Satisfaisant
Kontaktaufnahme		
Sich nach den Wünschen des Kunden erkundigen		
Details		

Ein passendes Produkt vorschlagen		
Den Kunden beraten		
Das Produkt finden		