

1. Accueillir et identifier les attentes du client



Unité 45'

Accueillir un/une client(e)

5' Discussion par deux

- Discutez avec votre partenaire comment vous accueillez vos clients (es) ?

5' Regardez le petit filme ci jointe

<https://www.youtube.com/watch?v=nx9Vi8cE5Vk>

5' Discussion en plenum

- Quelles différences avez-vous vu dans le film ?

10' Notez et complétez

- Comment faut-il commencer une phrase pour poser des questions ouvertes ?

Complétez avec les propositions.



Accueillir un client:

Bonjour madame, _____ je peux vous aider?
Bonjour monsieur, _____ pour vous?
Bonjour, _____ je peux vous aider?
Bonjour, _____?

Souvenez-vous

- Poser une question fermée risque d'entraîner un "Non"
- Poser une question ouverte commencé par **un mot interrogatif**, le client ne peut pas répondre "Non"

Les fleurs et des compositions florales

5' Attribuez les consignes aux positions.

1. Les roses
2. Le bouquet rond
3. Le bouquet «Biedermeier»
4. Le bouquet asymétrique
5. Le bouquet en hauteur/ dégradé
6. L'arrangement de plantes vertes en terrine
7. La terrine de plantes de saison
8. L'orchidée
9. L'arrangement piqué

Le numéro "..."
correspond à
cette image.

?

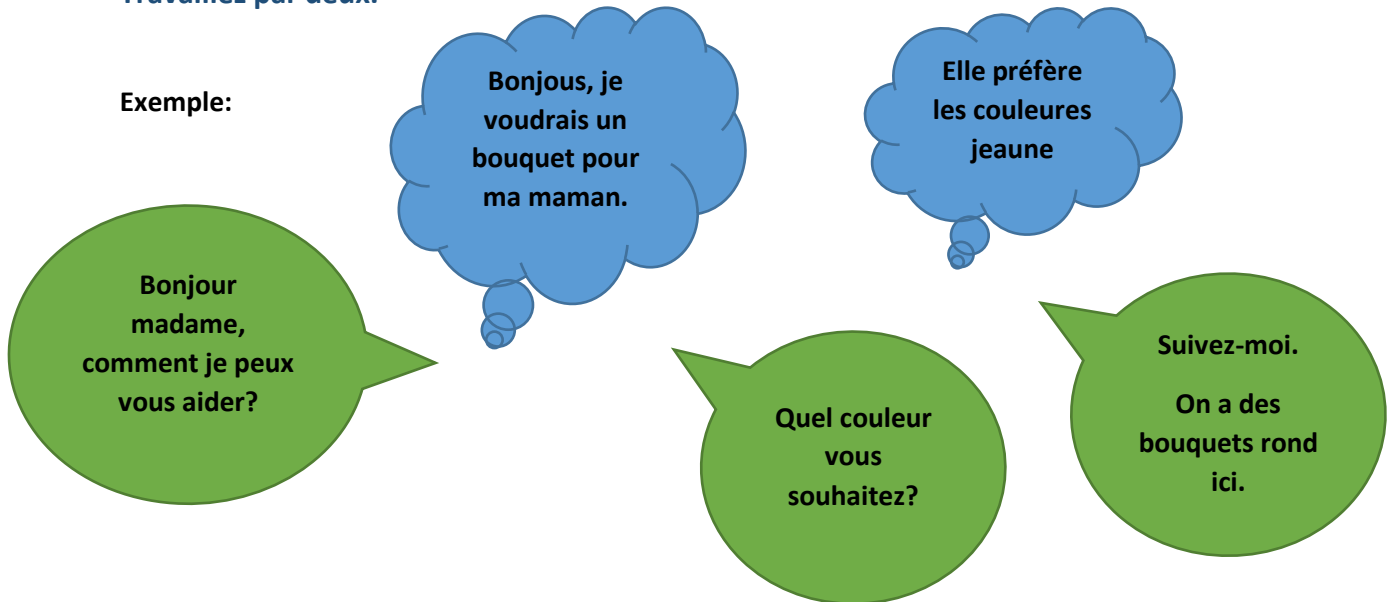


10' Entraînez-vous d'accueillir et identifier les attentes du client. Commencez avec une phrase interrogatif et proposez une composition florale.

Utilisez les propositions à la page 3

Travaillez par deux.

Exemple:



Suivez-moi.

J'ai un

On a des

Nous avons des

5' Notez les nouveaux mots que vous avez appris et traduisez-les.

Français	Traduction allemande
- _____	- _____
- _____	- _____
- _____	- _____
- _____	- _____
- _____	- _____
- _____	- _____
- _____	- _____
- _____	- _____