|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SEANCES  Préciser durée et modalités : présentiel/distanciel – synchrone/asynchrone | ACTIVITES PEDAGOGIQUES  Préciser pour chacune d’elles les consignes et les modalités **(travail individuel ou collectif)** | PRODUCTIONS ATTENDUES  (EVENTUELLEMENT)  ET/OU SUIVI ET EXPLOITATION PEDAGOGIQUE DE L’ACTIVITÉ | DUREE | SUPPORTS/OUTILS (NUMERIQUES OU NON) |
| Objectif de la formation : employer un argumentaire de vente sur l’offre en mathématiques dans le but de convaincre les prospects. | | | | |
| Séance 1  1h  Distanciel asynchrone  Objectif 1 : Mémoriser les différentes offres du catalogue en maths et donner leurs caractéristiques et bénéfices.  Objectif 2 : distinguer les différentes typologies de famille. | Activité 1 : individuel  Consigne lire les différentes fiches des produits et tenter de mémoriser leurs principales caractéristiques (durée des cours, rythme, tarif, modalités, public visé)  Activité 1 bis : individuel  Sans l’aide des fiches produits (si possible) répondre aux quizs sur les formations en maths du catalogue le valider à 80% | Quizz interactif validé à 80%(je n’ai pas créé ce quiz mais il aurait la forme d’un quiz Genially semblable aux autres déjà créés.) | 30 min | * Fiches des produits disponibles sur la GED * Quizz avec feedback immédiat sur LMS |
|  | Activité 2 : individuel  Faire le quiz pour bien avoir en tête les 5 différentes typologies de familles. Pour chaque typologie de famille imaginer : (motifs de consultation, attentes spécifiques, niveau de connaissances des mathématiques). | Sur le PPadlet, lister des idées de demandes des familles selon leur typologie et les classer en 2 catégories : besoins de la famille et priorités et exigences | 20 min | * Quiz avec feedback immédiat révision typologie famille (intégré dans le fichier HTML) * Padlet sur le SCORM cloud (en cours de création) |
|  | Activité 3 : individuel  Regarder la vidéo sur les troubles des apprentissages en mathématiques. |  | 10 min | * Vidéo troubles des apprentissages liés aux maths (en cours de création sur Canva) |
| Séances 2  Présentiel 1h00 :  Objectif : Identifier les besoins et attentes des clients pour personnaliser le discours commercial. | Activité 1 : collectif  Lancer une discussion et faire un point sur les précédents apprentissages : discours prospect et ses étapes+ récapitulatif sur l’offre du catalogue+ présentation des objectifs de cette séquence et de la séance.  Consigne : Qu’avez-vous retenu de cette semaine de formation ? Avez-vous bien mémorisé les différentes étapes du discours prospect ? Vous sentez-vous à l’aise avec l’offre de notre catalogue de formation. | Storytelling : vous n’étiez pas les premiers de la classe en maths vous allez le devenir.  Retour Oral des apprenants sur leurs connaissances depuis le début de la semaine de formation. | 1O min | * Fiche prérequis les étapes du discours prospect au cas où ils auraient oublié   Présentation Genially (bouton cliquable dans le fichier HTML) |
|  | Activité 2 : Collectif  Étude du travail fait en asynchrone, études des productions des apprenants (activité 2 de la séance 1)  Consigne : à partir du travail fait en asynchrone (lister les besoins selon les familles) faire la liste de leurs possibles objections et la liste de vos arguments en vous appuyant sur les bénéfices et caractéristiques des formations.  (Passer voir chaque binôme pour voir l’avancée de leur travail et les guider. Si besoin interrompre l’activité au bout de 30 minutes et réserver 20 minutes pour la synthèse pour commencer à compléter la fiche outil argumentaire) | Restitution à l’oral. Une trace de l’échange est gardée à l’écrit sur la fiche outil argumentaire. | 50 min | * Tableau * Fiche outil argumentaire (disponible sur le LMS en cours de création)   Fiche argumentaire |
| SEANCE 3 présentiel  1H30  -objectif : établir un argumentaire de vente en s’appuyant sur des données statistiques et études. | Activité 1 : travail collectif  Consigne : répondre aux questions du quiz d’après vos connaissances. | Réponse au quiz avec retour direct | 20 min | * Quiz contenant les statistiques du niveau en mathématiques en France et des «  chiffres waouh »   (intégré dans le fichier HTML) |
|  | Activité 2 : Collectif  Consigne :D’après ce que vous venez d’apprendre dans le quiz, mettez-vous à la place des familles ou parents confrontés à ces statistiques ou études, que peuvent-ils ressentir ? | Production orale sur un travail d’empathie, changer sa place de commercial pour prendre celle des familles. | 15 min | Tableau (noter éventuellement les remarques des apprenants) |
| Activité 3 : collectif :Etudes de cas en binôme puis en collectif  Consigne :  Séparer le groupe en 4 binômes  Donner la consigne principale : Lire le script du discours famille/ conseiller et compléter les cases arguments en vous appuyant sur la fiche outil argumentaire créée lors de la séance 2 et les informations vues dans la présentation Genially. Vous pouvez également trouver vos propres arguments grâce à votre connaissance de l’offre. Demander aux binômes de désigner un rapporteur.  Durée du travail en binôme une dizaine de minutes  Déroulé : travail en binôme puis échange collectif en groupe classe d’une vingtaine ou trentaine de minutes.  Notes : il est possible de répéter l’activité avec un autre script si besoin.  L’animateur inscrit au tableau les idées non redondantes.  Faire une synthèse ou sélectionner les arguments les plus pertinents | Fiche étude de cas remplie qui sert de point d’échange pour compléter la fiche outil argumentaire avec de nouveaux arguments | 55 min | * Fiche étude de cas. (voir exemple en annexe numéro 1) * Fiche argument qui sera disponible sur le LMS |
| Pause de 15 minutes. |  |  |  |  |
| Séance 4  2h  présentiel   * Objectif : Analyse des objections fréquentes (coût/ horaires/ efficacité des formations) | Activité 1 : collectif  Consignes : Selon votre expérience lister les objections que vous avez entendues lors de votre semaine en centre ou les objections possibles selon 4 catégories : coût/ horaire/ qualité de la formation/ exigence | Recueil des objections les plus fréquentes et les lister sur une feuille selon 3 colonnes coût/ horaire/ qualité de la formation. | 20 min | tableau |
|  | Activité 2 : collectif  Acquisition des techniques de résolution des objections.  Discussion et questionnement   **Écoute active** :   **Reformulation**   **Preuve sociale**   **Offre d’alternatives**  Consignes : exposer le méthode ERPO et proposer aux étudiants de l’appliquer aux objections listées au tableau. | S’entrainer sur les objections listées au tableau à tour de rôle (interroger les apprenants volontaires) proposer aux apprenants de reformuler l’objection avec leurs propres mots puis d’utiliser la fiche outil pour argumenter et proposer une alternative parmi notre offre qui pourrait mieux convenir à la famille. | 20 min | Tableau et fiche outil argumentaire (à l’état de brouillon papier et version définitive sur l’espace en ligne) |
|  | Activité 3 : revenir sur la vidéo sur les troubles des apprentissages.  A l’oral, faire un point sur les troubles et s’assurer que chacun a compris les troubles et les difficultés qui y sont liées.  Consigne 2 : Faire un lien avec le discours prospect et demander aux apprenants quelles questions il serait pertinent de poser à la famille pour la partie « Écoute active » de la méthode ERPO. Exemple : moyen de soutien scolaire précédemment mis en place ?  Consigne 3 : à partir de ces questions, quel argument mettre en avant pour notre offre en math | Production orale et compléter la fiche argumentaire version papier et en ligne. | 30 min | Tableau et fiche outil argumentaire qui sera disponible dans sa version finale sur le LMS |
|  | Activité 4 : binôme  Au travers de mises en situation, un apprenant jouera le rôle du conseiller l’autre celui de la famille qui fait une demande en mathématiques.  Présenter aux apprenants la grille d’évaluation pour leur expliquer sur quoi ils seront évalués lors de leur retour en centre. Leur expliquer que cette grille permet surtout de juger leur aisance mais que leur discours évoluera tout au long de leur parcours au sein de l’entreprise.  Cet exercice est une évaluation formative le reste du groupe ainsi que le formateur apportent des remarques constructives à l’échange en se référant à la grille d’évaluation. | Production orale et prise de note | 40 min | Grille d’évaluation manager (annexe 2) |
|  | Activité 5  Collectif  Consigne : Établir la fiche argumentaire de vente finale à l’aide des différents exercices de la journée.  Conclusion : de cette journée de formation | Production écrite | 10 min | Fiche argumentaire finale qui sera disponible sur l’espace en ligne |
| Séance 5  Objectif : appliquer les connaissances acquises précédemment et approfondir ses connaissances sur les attentes en math dans le milieu scolaire | Activité 1 : Consulter les ressources mises en ligne sur l’espace formation pour s’entraîner à commercialiser l’offre. |  | 2h environ 30 minutes par contenu | * Présentation « avoir la bosse des maths « disponibles sur le LMS * Escape game : sous forme de mise en situation prospect/conseiller * (en cours de création) * Extrait des programmes de l’éducation nationale collège et lycée en math pour se familiariser avec les attentes et besoins des familles * Fiche argumentaire construite en présentiel |
| Evaluation | Activité 1 évaluation sommative par le manager en centre selon les critères d’évaluation suivants : étapes du discours respectées (4 points ACAD) + utilisation des arguments de closing (2 points) + mémoriser l’offre mathématiques / donner une offre cohérente avec le discours famille (2 points). | Production orale | Entre 15 à 40 min | Grille évaluation (annexe 2)  destinée au manager |
|  | | | | |

## Annexe

### Annexe 1

**Étude de cas 1 : famille opportuniste**  
**Consigne :**  
Lire le script de l’échange entre la famille et le commercial, et tenter de répondre aux objections de la famille en complétant les blancs avec vos arguments.  
Bien sûr, plusieurs réponses sont possibles. Vous pouvez vous aider de la fiche outil contenant les arguments que nous avons commencée à rédiger.

L’une des réponses possibles est disponible dans l’encadré "Réponse" à la fin du script.

**Script :**

**Conseiller :** Bonjour, vous êtes bien chez [Nom de l’entreprise], je suis à votre écoute !

**Parent :** Bonjour, je me renseigne sur vos cours de maths pour mon fils, il est en 4ᵉ et il a parfois du mal.

**C :** Je comprends, Est-ce que vous pouvez me dire un peu plus sur ses difficultés ? Depuis quand rencontre-t-il des problèmes en maths ?

**P :** Il a toujours eu un peu de mal, mais disons qu’il s’en sort. Il bloque sur certaines notions, les fractions par exemple. Mais bon, il arrive à avoir autour de 11 ou 12 de moyenne, donc ça va…

**C :** Oui, il n’est pas en échec, mais vous sentez quand même qu’il a des lacunes qui pourraient poser des problèmes plus tard ?

**P :** Disons qu’il ne comprend pas tout et que ça lui demande beaucoup de temps…

**C :** Oui, et c’est souvent ce qui fait la différence : la capacité à être à l’aise en maths sans que ça devienne une source de stress ou une surcharge de travail.

**P :** Oui… mais honnêtement, à 12 de moyenne, il ne s’en sort pas si mal. Par contre, j’ai regardé, et franchement, c’est cher… J’ai vu des annonces où des étudiants donnent des cours pour deux fois moins cher.

Argument 1 :

**C :**

**P :** Oui, mais même avec tout ça, ça reste cher…

**C :**

Argument 2 :

**P :** Ah, je ne savais pas pour le crédit d’impôt… Ça change un peu les choses. Après, ce qui me fait hésiter, c’est qu’il n’est pas mauvais en maths. Il a la moyenne, donc je ne suis pas sûr qu’il ait vraiment besoin de cours particuliers.

**C :**

Argument 3 :

**P :** Oui, c’est vrai que je ne voudrais pas qu’il se retrouve en difficulté en 3ᵉ…

**C :** Exactement. L’idée, ce n’est pas juste d’aider les élèves en échec, mais aussi d’éviter qu’ils ne décrochent plus tard. Avec un accompagnement adapté, votre fils pourrait passer de "je m’en sors" à "je suis à l’aise", ce qui change complètement son rapport aux maths et à sa confiance en lui.

**P :** Oui, je vois ce que vous voulez dire… Mais ça veut dire qu’il faudrait prendre des cours longtemps ?

**C :** Pas forcément. Parfois, quelques séances suffisent pour consolider ses bases et lui donner des méthodes qui l’aideront toute l’année. D’ailleurs, on peut commencer par un premier cours et voir ensemble ce qui lui conviendrait le mieux.

**P :** Bon… pourquoi pas essayer alors.

**C :** Super ! Je vous envoie toutes les informations par email et on fixe ensemble une première séance.

**Argument 1 :**  
C’est vrai, il existe des offres à tous les prix. Mais ce qui fait la différence chez nous, c’est la qualité du suivi et l’expertise pédagogique de nos enseignants. Ils ne se contentent pas d’expliquer les exercices, ils repèrent les blocages et aident les élèves à progresser durablement.

**Argument 2 :**  
Je comprends, et c’est pour ça que nous avons plusieurs solutions adaptées aux budgets des familles. Nos cours à domicile sont éligibles au crédit d’impôt à 50 %, ce qui signifie qu’en réalité, chaque heure vous revient à moitié prix après déduction fiscale. Nous avons aussi des formules en petit groupe, plus économiques.

**Argument 3 :**  
C’est vrai, avec 11 ou 12 de moyenne, il ne semble pas en difficulté immédiate. Mais saviez-vous que 40 % des élèves français n’atteignent pas le niveau attendu en mathématiques en fin de 3ᵉ, selon les évaluations nationales ? C’est encore plus marquant dans les études internationales comme PISA. La France est l’un des pays où le niveau en maths a le plus baissé ces dernières années. Ce qu’on observe souvent, c’est que les élèves qui ont autour de 11-12 en 4ᵉ chutent parfois à 8-9 en 3ᵉ, car les notions deviennent plus abstraites et les lacunes non comblées finissent par peser.

## Annexe 2

Cette grille sera remise au manager en centre qui écoutera le 1er échange du conseiller lorsqu’il reçoit une demande en mathématiques.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Compétence | point | Remarque du manager |
| Les 4 étapes du discours prospect sont respectées | 4 points |  |
| Le conseiller a orienté la famille vers la ou les offres en math la plus adaptée selon les besoins exprimés par la famille. | 3 points |  |
| Le conseiller a répondu à la famille en apportant un ou plusieurs arguments pertinents à leurs objections | 3 points |  |
| Le conseiller a conclu la vente lors de l’appel | 1 point bonus. |  |