

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE D'ENSEIGNEMENT**

**OPTICIEN : TECHNIQUES COMMERCIALES**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION**

<p><b>CODE : 91 43 05 U21 D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 904</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
---

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 13 juillet 2020,  
sur avis conforme du Conseil général**

# **OPTICIEN : TECHNIQUES COMMERCIALES**

## **ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION**

### **1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT**

#### **1.1. Finalités générales**

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et, d'une manière générale, des milieux socio-économiques et culturels.

#### **1.2. Finalités particulières**

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant de développer des compétences de base pour :

- ◆ acquérir des techniques de vente de verres, de lentilles, de lunettes et d'aides visuelles ;
- ◆ effectuer un achat de marchandises et établir le prix d'un article ;
- ◆ suggérer des actions commerciales en adéquation avec la culture et les contraintes du point de vente.

### **2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

#### **2.1. Capacités**

**En mathématique,**

- ◆ appliquer les règles et conventions du calcul algébrique ;
- ◆ évaluer la racine carrée positive d'un réel positif ;
- ◆ appliquer les propriétés fondamentales des proportions ;
- ◆ résoudre une équation du premier degré à une inconnue (type simple à coefficient numérique) ;
- ◆ transformer une formule en fonction du résultat cherché ;
- ◆ utiliser le système métrique (prise de mesures et conversions).

**En français,**

- ◆ comprendre un texte écrit (+/- 30 lignes) dans un langage usuel, par exemple en réalisant une synthèse écrite et/ou en répondant à des questions sur le fond ;
- ◆ émettre, de manière cohérente et structurée, un commentaire personnel à propos d'un texte.

#### **2.2. Titre pouvant en tenir lieu**

Certificat de l'enseignement secondaire inférieur ou certificat de l'enseignement secondaire du deuxième degré.

### 3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :**

*pour une situation issue de la vie professionnelle concernant une vente de montures et de verres ou de lentilles de contact ou d'aides visuelles,*

*en disposant de la documentation ad hoc,*

- ◆ d'identifier les comportements professionnels intervenant dans une négociation de vente ;
- ◆ d'identifier les principales étapes du processus de vente ;
- ◆ d'établir et de présenter un devis adapté à la situation de vente ;
- ◆ d'énoncer les différentes étapes du processus d'achat de la marchandise, de l'élaboration du bon de commande à la détermination du prix de vente ;
- ◆ d'exécuter un scénario de vente ;
- ◆ de proposer une action commerciale cohérente avec la gestion et la politique de l'entreprise.

**Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :**

- ◆ le niveau de précision : la clarté, la concision, la rigueur au niveau de la terminologie, des concepts et des techniques/principes/modèles ;
- ◆ le niveau d'intégration : la capacité à s'approprier des notions théoriques, des techniques et des démarches en les intégrant dans son analyse, son argumentation, sa pratique ou la recherche de solutions.

### 4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

#### 4.1. Opticien : Techniques commerciales

*pour des situations issues de la vie professionnelle concernant une vente de montures, de verres, de lentilles de contact, d'aides visuelles,*

*en utilisant un outil de gestion des stocks et de facturation approprié,*

*en disposant de la documentation ad hoc,*

- ◆ de préciser les différentes étapes d'un processus de vente : accueil, identification des besoins, présentation et argumentation du produit, réponse aux objections, conclusion de la vente ;
- ◆ d'adapter ses attitudes et ses comportements au profil de la clientèle (âge, situation économique, atteinte visuelle ...) ;
- ◆ d'identifier le(s) besoin(s) du client en mettant en œuvre des techniques de base de communication incitative, de questionnement et de reformulation ;
- ◆ d'énoncer des propositions de ventes additionnelles ;
- ◆ d'explicitier et d'argumenter un devis d'équipement en veillant à proposer une ou plusieurs alternatives ;
- ◆ de préciser les conditions générales de vente ainsi que les délais de livraison et de paiement ;
- ◆ de mener un processus d'achat de marchandises, de l'approvisionnement (demande de prix, comparaison, sélection, négociation, rédaction du bon de commande) à la réception (contrôle, paiement, réclamation, étiquetage) ;
- ◆ de calculer un prix de vente ;
- ◆ d'identifier et de classer les principaux documents administratifs (factures d'entrée et de sortie, extraits de compte, caisse ...) ;

- ◆ de consulter des fichiers, de clients, marchandises, fournisseurs ... ;
- ◆ d'appréhender les principes de base de la TVA ;
- ◆ de traiter les entrées, les sorties et les retours de marchandises ;
- ◆ de proposer des actions commerciales s'appuyant sur des outils de marketing (études de marché, statistiques, motivation de la clientèle, publicité, promotion des ventes,...) ;
- ◆ de proposer un aménagement des zones de vente et d'étalage en vue de dynamiser l'espace de vente.

#### **4.2. Opticien : Techniques commerciales : Méthodologie spéciale**

*pour des situations issues de la vie professionnelle concernant une vente de montures, de verres, de lentilles de contact, d'aides visuelles,*

*en utilisant un outil de gestion des stocks et de facturation approprié,*

*en disposant de la documentation ad hoc,*

- ◆ d'exécuter un scénario de vente de l'accueil à sa conclusion en adaptant ses attitudes et ses comportements au profil de la clientèle.

### **5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Pour l'activité d'enseignement de « Opticien : Techniques commerciales : Méthodologie spéciale », il est recommandé de ne pas dépasser quinze étudiants par groupe.

### **6. CHARGE(S) DE COURS**

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

### **7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT**

<b>7.1. Dénomination des cours</b>	<b>Classement</b>	<b>Code U</b>	<b>Nombre de périodes</b>
Opticien : Techniques commerciales	CT	B	32
Opticien : Techniques commerciales : Méthodologie spéciale	CT	F	16
<b>7.2. Part d'autonomie</b>		P	12
<b>Total des périodes</b>			<b>60</b>