

Digitalisation de la Relation-Client

Concours vidéo de la filière Vente

Finalité du concours

Réalisation, par les élèves de Bac Pro*, CAP, 4^e et 3^e SEGPA de la filière Vente, de mini-documentaires filmés sur la digitalisation de la Relation-client.

► Entreprises visées : Toute entreprise proposant des postes de profil CAP ECMS, EVS, Bac Pro ARCU, Commerce et/ou Vente

* Les Premières et Terminales Bac Pro Vente sont vivement encouragés à s'inscrire prioritairement au concours « Mon Talent commercial » organisé par la CPME : Pour en savoir plus, [cliquez ICI](#).

Objectifs pédagogiques

- ✦ **Sensibiliser les élèves aux évolutions liées à leur futur métier** (par conséquent, mieux préparer les élèves aux PFMP ; cf. [BO 2016-055 § 2 et 4](#)) ; **Motiver les apprenants**
- ✦ **Impliquer les élèves dans la construction de leur parcours Avenir** (cf. [Eduscol, le parcours Avenir](#))
- ✦ **Former les élèves à la maîtrise d'outils numériques** (cf. [Education.gouv.fr, l'utilisation du numérique à l'École](#))
- ✦ **Enrichir l'enseignement, par la pédagogie de projet, de thèmes des référentiels professionnels et programmes.** Cf. par exemple : MRCU [§ S1.2 page 31](#) ; Bac pro Economie-Droit [§ 1.1 pages 3 et 4 et § 4.1 pages 14 et 15](#) ; Français en classes de Seconde professionnelle, scénario et approche « journalistique » [§ IV-1 page 3/11](#) ; Art Appliqué, réalisations audiovisuelles, technologies numériques [§ Domaines d'approfondissement pages 8/14 et 9/14](#) ; etc.

Cahier des charges

- Film de **3 minutes environ**, au format mp4 réalisé par un élève ou un groupe d'apprenants (un ou plusieurs films par classe, au choix).
- **Scénario** : Chaque film abordera les 5 points suivants :
 1. **Quels sont les outils, canaux ou supports numériques/digitaux utilisés dans la relation-client par l'entreprise interviewée ?**
 2. Concernant les métiers de la relation-client profils CAP ECMS, EVS, Bac Pro ARCU, Commerce et/ou Vente, **quelles sont les conséquences actuelles/prévisibles de la digitalisation de la relation-client sur :**
 - 2.1. **l'évolution des activités des employés de la relation-client ?**
 - 2.2. **l'évolution de la communication entre employés et clients ?**
 3. Concernant le recrutement des employés de relation-client profils CAP ECMS, EVS, Bac Pro ARCU, Commerce et/ou Vente :
 - 3.1. **quelles sont les nouvelles compétences attendues avec la digitalisation de la relation-client ?**
 - 3.2. **quelles sont les attitudes professionnelles exigées pour assurer la relation-client traditionnelle et digitale ?**

Valorisation des élèves et des films

- ★ **Les vidéos des lauréats** du concours seront **mises en ligne sur le site ecogest.ac-grenoble.fr et les sites des établissements participants** (avec leur accord).
- ★ Dans la mesure des possibilités des établissements, **des événements seront organisés pour valoriser les élèves lauréats** (projection des films en présence des parents des élèves, des tuteurs en entreprise...).

Accompagnement des participants

Un forum sera mis à la disposition des équipes enseignantes participant pour des échanges et entraides.

Dates et modalités

Les vidéos devront être remises avant le 10 mai 2019. Modalités transmises aux participants après inscription.

Informations et inscription

Contactez : Estelle BENHAMOU, Estelle-Ja.Benhamou@ac-grenoble.fr, chargée de mission auprès de l'Inspection d'Economie-Gestion.

Participation sur inscription ⇒ **avant le 30/11/18** dans la mesure du possible pour bénéficier des informations transmises ultérieurement.