



Objectifs de l'enseignement technologique en langue vivante étrangère (ETLV)

– dans le prolongement du cours d'anglais, poursuivre le travail sur les activités langagières en les **appliquant au domaine professionnel** spécifique à la section et aux gestes techniques en contexte ;

– assurer une veille documentaire par la fréquentation de la presse ou de sites d'informations scientifiques ou généralistes en langue anglaise et placer ainsi le domaine professionnel de la section dans une perspective complémentaire : celle de la **culture professionnelle et de la démarche scientifique (parallèle ou concurrente) des pays anglophones**.

3 AXES DE COMMUNICATION :

1. en direction des clients,
2. en direction des fournisseurs
3. et en direction des collègues

3 THÈMES :

- Environnement,
- sécurité,
- Innovation

3 DOCUMENTS À PRÉPARER POUR L'ORAL FINAL : 2 articles de presse + 1 doc technique

3 COMPÉTENCES LINGUISTIQUES :

- Compréhension Orale (CO),
- Expression orale (EO)
- Expression orale en interaction (EOI)

3 COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES PRINCIPALES:

Décrire son environnement de travail

1. Présenter l'entreprise, les différents services et postes
2. Présenter les secteurs d'activités et les partenaires
3. Présentation du garage (à qui? , à quel moment de la progression?) : organisation des locaux organigramme et rôle de chacun , les partenaires et prestataires de service (banques, assurance, fournisseurs, nettoyage des tenues de travail...).
4. L'atelier : les outils, les appareils et le plateau technique (ponts)

Communiquer avec les différents acteurs

5. Réception d'un appel client et prise de rendez-vous
6. Rappel d'un client pour décaler un rendez-vous ou la récupération du véhicule
7. Accueil d'un client au garage et réception du véhicule
8. Présentation d'un devis : pièce à commander, travail à accomplir et tarification
9. Appel pour prévenir le client que le véhicule est prêt
10. Remise d'un véhicule client : Présentation du travail fait sur le véhicule et de la facture, remise des clés
11. Commande de pièces auprès d'un fournisseur (par téléphone pour confirmation de disponibilité puis demande par mail : bon de commande)
12. Cercle/réunion qualité
→Techniques de com (SONCAS : confort, sécurité...,FOA), DEPANNAGE

Décrire les pannes et les réparations effectuées

13. Vente, conseil, obligation de conseil / proposition financière - convaincre/vente additionnelle
14. choisir parmi un panel d'accessoires en fonction de critères (législation), présentation vulgarisée en français d'une notice d'utilisation reçue en anglais ou inversement (erasmus)

CAPACITÉ « S'INFORMER – COMMUNIQUER »	
C5.1 Appliquer la relation service client y compris en langue anglaise	
Mettre en œuvre les méthodes d'accueil et de restitution.	L'accueil et la restitution sont correctement réalisés. Les conflits éventuels sont pris en compte.
Dialoguer avec le client pour collecter les informations nécessaires.	Les informations collectées sont pertinentes. Les attentes du client sont comprises. Le choix du document est pertinent.
Utiliser les documents professionnels.	Le document est correctement renseigné. Les réserves sont prises en cas de véhicule non conforme à la législation.
Proposer un produit (bien ou service).	La proposition est argumentée et adaptée au besoin du client.
Expliquer la facture au client.	Le contenu de la facture est clairement expliqué au client.
Appliquer la politique de fidélisation.	Le suivi du client est assuré. Les outils de communication sont adaptés. Le client est conseillé sur l'usage du véhicule.

