

Situation n°3 : Mars 2021 : Proposer un service client par messagerie instantanée, M.A. GINER, Lycée Victor et Hélène Basch, Rennes.	
Niveau : 1 ^{ère} année de BTS NDRC (Négociation et digitalisation de la relation client).	
Référence au CECR	
Compétence langagière : EEI Objectif de l'activité : Conseiller et traiter les réclamations de clients via une messagerie instantanée. CECR : Interaction en ligne/ Conversation et discussion en ligne, A2+, « Peut se présenter et gérer des échanges simples en ligne, poser des questions, répondre, échanger des idées sur des sujets ordinaires prévisibles, à condition d'avoir assez de temps pour formuler ses réponses et de n'échanger qu'avec un seul interlocuteur à la fois. »	
Objectif de la séquence Objectifs culturels : Identifier les besoins des clients, découvrir la marque Bimba y Lola. Objectifs pragmatiques : Développer des stratégies de compréhension écrite, synthétiser, interagir par chat. Objectifs grammaticaux : L'obligation, le conseil, le questionnement. Objectifs lexicaux : Le lexique de la relation clientèle, de la vente à distance, de la maroquinerie.	
Objectifs de l'activité - Comprendre les attentes du client, prendre des initiatives pour résoudre une situation. - Réemployer le lexique de la vente, de la vente à distance, de la maroquinerie.	
Cadre numérique	
Logiciel(s) utilisé(s) : Messagerie instantanée Mibew. Cadre numérique : Communication & collaboration	
• Interagir : Niveau 2 – « Utiliser un outil ou un service numérique pour communiquer ». • Interagir : Niveau 3 – « Adapter ses pratiques de communication en tenant compte de l'espace de publication considéré » + « Respecter les principales règles de civilité et le droit des personnes lors des interactions en ligne ».	
Description de l'activité	
Contexte: Cette activité a été menée avec un groupe d'une vingtaine d'étudiants dont le niveau est très hétérogène, de plus tous n'étaient pas hispanistes. Elle est venue conclure un cycle de deux cours réalisés en bi-langues en binôme avec leur enseignante d'anglais, Mme Friquet. Ils ont permis d'aborder le rôle du service client et la prise en compte de la satisfaction de la clientèle tout en travaillant la compréhension écrite et en axant sur l'acquisition de lexique. L'outil utilisé est Mibew, un module permettant d'échanger en temps réel et intégré à Prestashop (outil au programme dans cette formation). Les étudiants n'avaient pas de compte à créer et adoptaient un rôle.	
Description de la situation : Les étudiants de la classe ont le rôle de conseiller de clientèle d'une marque de sacs. Les enseignantes et autres deux binômes jouent le rôle de clients qui les sollicitent selon une situation et une trame donnée. Les étudiants de la classe sont répartis par binômes et doivent répondre à deux situations : une situation de conseil puis une de réclamation. Chacune se déroule dans une langue différente (anglais et espagnol), par un système de vagues. Une situation durait en moyenne 15 minutes Chaque étudiant du binôme dispose d'un poste informatique pour à la fois répondre au chat et consulter le site internet (créé sur mesure sur Prestashop par M. Coignat DDFPT).	
Bilan	
+ Mise en situation concrète où les étudiants sont acteurs. + Prise en main aisée de l'outil et du site internet. Rend l'EE plus ludique et abordable. + Tous les binômes ont réussi à mener la situation à son terme en passant par toutes les étapes.	- Mise en place assez longue, des contraintes organisationnelles et techniques. - Les objectifs grammaticaux et lexicaux nécessitent davantage d'être réactivés, la situation reste assez ponctuelle. - Une interaction finale assez courte (de 4 à 8 questions/ réponses) selon les binômes. - La rapidité cause des erreurs de frappe/orthographe.

Bilan global :

Cet exercice d'interaction a été apprécié car il correspond tout à fait au profil de la classe : il s'agit d'une mise en situation concrète et professionnalisante où l'outil numérique est absolument indispensable.

L'activité a permis de donner du sens aux enseignements et de créer des ponts notamment entre les deux langues. Les étudiants ont pu mettre à profit des compétences transversales pour résoudre les différentes situations (appréhender les besoins du client, le conseiller, rechercher sa satisfaction...). Si la communication en langue s'est établie, cette session ponctuelle n'a cependant pas permis de construire des apprentissages de manière durable.

En effet, l'activité reprogrammée trois fois à cause du contexte sanitaire, a dû être effectuée sur un temps très court avec peu d'espacement entre les séances. L'interaction a nécessité beaucoup de supports et d'amorces pour mettre les élèves en confiance et le temps limité n'a donné lieu qu'à des échanges assez courts où les objectifs n'ont pas toujours été réinvestis.

Avec cette première expérience, l'activité mérite d'être réadaptée à la marge avec une organisation différente. Elle laisse des possibilités d'aménagement intéressantes : utilisation en distanciel, différenciation, co-construction des situations avec les étudiants, travail transversal en négociation-vente... Un pont avec l'enseignement de digitalisation permettrait également de gagner en compétences dans le cadre numérique (choix et appréhension de l'outil par les étudiants, création de contenu...).

Exemple de deux captures d'écrans de groupes au niveau différents en anglais et en espagnol.

12:00:21 : Good morning,

I would like a big bag when I go shopping.
What can you advise me to choose?
12:01:23 **Estudiante:** hello, yes of course what about the style of the bag?
12:02:54 : Well,I would like a casual bag or a smart and original shoulder bag.I need something very practical.
12:03:57 **Estudiante:** nice rather synthetic?

12:05:18 : yes why not...Synthetic is adapted to go shopping.
12:06:43 **Estudiante:** Yes we have a bag very chic un casual for go to shopping with a flower printed color blue sky
12:06:57 **Estudiante:** and*
12:08:01 : Oh...That's perfect!It seems nice.What about the price?I hope it is not too expensive....
12:08:29 : And what about the size?Is it big enough ?
12:09:42 **Estudiante:** it depends it's a very good quality and beautiful product. The prize correspond to the quality and it cost 425€
12:10:27 **Estudiante:** it's a hight bag with more place for buy a lot of things
12:11:12 : Oh...I see!That is a bit over my budget...Can it be cheaper if the model exists in a small or medium size?
12:12:36 **Estudiante:** Yes the small one exist and cost 300€ but it in sall so 250€ it's better for you?
12:13:29 : Ok then.I will opt for the small size then.
thank you.
good bye.
12:13:53 **Estudiante:** yes you welcom ,have a nice day bye bye
12:14:01 **Estudiante:** your

10:32:47 **Visiteur:** Buenos días, Me gustaría un bolso ligero y practico para pasearme ¿Qué productos me aconsejaría?
10:33:17 L'opérateur Estudiante rejoint l'entrevue
10:38:01 **Visiteur:** ¿Qué productos me aconsejaría?
10:39:17 **Estudiante:** Buenos dias , loaconsejoel bolso saca s piel azafraan par pasearme
10:40:23 **Visiteur:** Si, ¿no tienen mochilas? Sería más práctico ¿no?

10:42:41 **Estudiante:** es pecqueno cierra de snap y asa de piel regulable, es disponible en dos colores azafraan y blanco , es muy parctico y bonita.

10:43:07 **Visiteur:** Es un bolso sintético o de piel ¿Cuánto cuesta el modelo?
10:43:16 **Visiteur:** Gracias por las precisiones

10:45:36 **Estudiante:** es un bolso de piel ,el modelo cuenta 290€pero vale ! es magnifico

10:46:01 **Estudiante:** de nada por el precisiones
10:46:35 **Visiteur:** ¿Si vale, es disponible actualmente? ¿Cuánto son los costes de envío?

10:49:09 **Estudiante:** si es disponible ! y palzo de entrega es de 2-3 dias y es envio gratuito estandar a domicilio
10:49:27 **Visiteur:** Perfecto gracias por la ayuda

10:49:58 **Estudiante:** de nada buenas dia
10:50:22 **Visiteur:** Adiós