



**Proposition de scénario pédagogique**

**Titre du scénario** : SPEED GRASS

**Classe concernée** : 🞏 seconde  Première 🞏 Terminale

**Description du contexte** :

Vous êtes stagiaire dans la société Speed Grass qui produit et commercialise sous la forme de rouleaux une large gamme de produits en gazon natureladaptés à toutes les surfaces : espaces publics, jardins privatifs, terrains de sports, parking,...

Elle propose également la réalisation de travaux d'entretien courant tels que les tontes, mais également des travaux de rénovation (sablage, vertidrain, regarnissage,...).

Pour exercer son activité, l’entreprise doit répondre aux attentes de ses clients en offrant les meilleurs prix et en leur proposant des conditions commerciales qui lui permettent de fidéliser et de gagner de nouveaux clients.

Elle compte parmi ses clients des particuliers mais surtout des professionnels et des collectivités.

Votre poste de travail est équipé de l’environnement Windows et d’outils bureautiques (texteur, tableur, messagerie électronique) ainsi que d’une imprimante réseau.

Vous effectuez une période de formation dans les services administratifs.

**Situations professionnelles traversées par le scénario** :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Situations professionnelles** | **Complexités** | **Aléas** |
| 3.2.3 Gestion des flux d’appels téléphoniques | Interlocuteur étranger | - |
| 1.2.3 Traitement des devis et des commandes |  |  |
| 1.2.4 Traitement des livraisons et de la facturation | Correction d’ano-malies de facturation | Conditions de vente non respectées |
| 1.2.2 Tenue des dossiers clients, donneurs d’ordre et usagers |  |  |
| 3.1.2 Production d’informations structurées | Production d’un support inédit, intégrant des contraintes esthétiques | Délais de production raccourcis |
| Document intégrant des calculs, des graphiques et des tableaux élaborés |
| 3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations | Gestion des différents formats de document |  |
| 2.2.1 Participation au recrutement du personnel | Rédaction de l’an-nonce | Annulation ou report d’entretiens |
| 3.4 Gestion des agendas | Synchronisation des agendas | Décalage ou annulation de rendez-vous |

Intégration savoirs économiques et/ou juridiques ? 🞏 Oui  Non

Intégration savoirs rédactionnels ? 🞏 Oui  Non

Intégration autre(s) discipline(s) ? Anglais

**Auteurs** (prénom, nom, spécialité) :

* Evelyne CARON, Maria-Pia VILLAIN et Séverine WAUTHIER, professeurs de Gestion/Administration

Lycée Roberval, Breuil Le Vert

Lycée André Malraux, Montataire

Lycée Mireille Grenet, Compiègne

**Établissement** :

**Nombre de séances prévues**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dates** | **Séance n°** | **Activités** |
|  | 1 | Missions 1 à 5 |
|  | 2 | Missions 1 à 5 |
|  | 3 | Missions 1 à 5 |
|  | 4 | Concertation au sein de chaque groupe et synthèse des rapporteurs.  « Confrontation » des synthèses.  Corrections. |
|  | 5 |

**Organisation pédagogique**

*Répartition des élèves* : 8 *groupes de 4* *élèves en fonction de l’organisation pédagogique et de l’effectif de la classe.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Rôles** | **Missions affectées** |
| Rôle 1 : | Missions 1 et 3 |
| Rôle 2 : | Mission 2 |
| Rôle 3 : | Missions 4 et 5 |
| Rôle 4 : | Rapporteur |

**Ressources mises à disposition**

*Documents* (données de la situation) :

* Fiche ressource n° 1 : procédure de gestion des appels téléphoniques
* Fiche ressource n° 2 : mémento d’accueil téléphonique en anglais
* Fiche ressource n° 3 : règles de classement alphabétique
* Fiche ressource n° 4 : matériels et procédés de classement

*Environnement technologique et numérique*

|  |  |
| --- | --- |
|  PGI | Traitement de texte |
|  Tableur |  GED |
|  Scanner | Messagerie électronique |
| Internet |  Plateforme collaborative |
|  Autres : |  |

**Restitution du travail**

*Organisation de la mise en commun des travaux et synthèse*

Lors des séances 4 et 5, des rapporteurs sont nommés dans chaque groupe pour faire la synthèse des différentes missions.

Une confrontation des synthèses se fait avec l’ensemble de la classe.

Une correction est ensuite élaborée à partir des propositions des rapporteurs.

**Évolution possible**

Une intégration des savoirs économiques et juridiques (contrat de vente et de travail) peut être envisagée.

Il est également possible d’aborder la rédaction des courriers externes et internes en ateliers rédactionnels.

*Mission 2 :* L’élève pourrait assurer le suivi des règlements clients à la suite des factures établies.

*Mission 5 :* il serait possible d’aller plus loin dans la procédure de recrutement (sélection des candidats et formalités d’embauche…)

\*À compléter obligatoirement

*Liste des fichiers (scénario et corrigé) remis par le groupe*

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom du fichier** | **Format** |
| ***SUJET*** | |
| Descriptif du scénario | Word |
| Scenario Speed Grass | Word |
| Fiche ressource n°1 | Word |
| Fiche ressource n° 2 | Word |
| Fiche ressource n° 3 | Word |
| Fiche ressource n° 4 | Word |
| Devis | Excel |
| Facture | Excel |
| Avoir | Excel |
| Entetespeedgrass | Word |
| Entetenote | Word |
| ***CORRIGE*** | |
| Corrigé mission 1 | Word |
| Corrigé mission 2 (courriel et lettre) | Word |
| Devis (2 versions) | Excel et Adobe Reader |
| Facture | Excel |
| Avoir | Excel |
| Corrigé mission 3 | Word |
| Corrigé mission 4 | Word |
| Corrigé mission 5 | Word |

Version papier