

Les modalités pédagogiques de l'option e-commerce

Conditions de réalisation		
Date de réalisation :	2016-2019	
Classe :	Baccalauréat professionnel ARCU et Commerce	
Effectif :	15 élèves – Salles informatiques	
Supports et logiciels :	Tableau blanc	Dossier élève
	TBI	PowerPoint
	Ordinateur	Word
	Vidéoprojecteur	Publisher
	ENT	Internet

Cette pratique de pédagogie active permet de générer des apprentissages auprès des élèves à travers la réalisation d'une production concrète : la création de leur blog. Les élèves doivent réaliser des tâches réelles susceptibles d'être rencontrées dans leur vie professionnelle.

Méthode pédagogique choisie : Pédagogie de projet

♦ Pourquoi une pédagogie de projet ?

Le projet n'est pas une fin en soi, c'est un moyen pour confronter les élèves à des obstacles et provoquer des situations d'apprentissage. C'est le cas dans cette option e-commerce. En effet, les élèves créent et organisent leur propre blog. Les élèves, acteurs du projet doivent être capables de réaliser l'ensemble des recherches préalables à la création de blog sur Internet.

♦ Quels sont les intérêts de cette pédagogie ?

Dans cette démarche de projet, nous animons les séances et guidons les élèves. Ces derniers, répartis en petits groupes sont véritablement acteurs de ce projet. Ils s'impliquent dans un ensemble de tâches. Ils ne se retrouvent pas dans une situation classique de travail scolaire. Cela permet de donner davantage de sens aux connaissances et aux méthodes apprises en classe.

De plus, ce travail de groupe permet de gérer l'hétérogénéité des élèves et ainsi développe la solidarité, la créativité, l'organisation, le travail en équipe, l'autonomie qui sont aussi des axes très importants de la formation.

Dans un même temps, cette pédagogie de projet a favorisé des apprentissages transversaux.

Objectifs BAC PRO ARCU – E- Accueil / E-Commerce

- Veiller à maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de l'organisation
- Répondre aux demandes des usagers, les informer et les orienter
- Contribuer à la continuité du service d'accueil
- Disposer d'informations fiables sur le site
- Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client ou de l'utilisateur
- Adapter le support à l'interlocuteur
- Transmettre, diffuser un message
- Actualiser les supports utilisés
- Veiller à utiliser des supports actualisés
- Respecter les consignes et la demande
- Être à l'écoute des suggestions critiques
- Reproduire et mettre à disposition les informations recueillies
- Faire preuve d'initiative
- Être soucieux de la fiabilité des informations
- Être soucieux de la mise à disposition d'informations actualisées
- Être rigoureux et organisé
- Collecter les informations
- Mutualiser les informations
- Travailler en équipe
- Repérer des dysfonctionnements et proposer des solutions
- Identifier et caractériser l'offre de l'organisation
- Cerner les besoins du client/utilisateur
- Être attentif à la satisfaction de l'utilisateur ou du client
- Faire preuve d'esprit de synthèse, de méthode
- Respecter la charte graphique