



## Service à la clientèle

Les thèmes explorés dans le programme permettent aux personnes apprenantes de réaliser des tâches pratiques grâce à des activités d'apprentissage liées aux grandes compétences du cadre du CLAO. Ces activités visent à accroître leurs compétences dans divers domaines tout en assurant le transfert de ces compétences dans le milieu de travail.

	Rechercher et utiliser de l'information <b>A</b>	Communiquer des idées et de l'information <b>B</b>	Comprendre et utiliser des nombres <b>C</b>	Utiliser la technologie numérique <b>D</b>	Créer l'apprentissage <b>E</b>	S'engager avec les autres <b>F</b>
<b>Module 1 - Tâche : Visionne la video «Service à la clientèle, partie 1—Série Mon Œil avec Patrick»</b>	✓					
<b>Module 2 - Tâche : Lire une offre d'emploi pour cerner les compétences transférables</b>	✓	✓		✓		
<b>Module 3 - Tâche : Suivre des directives pour reproduire une figure</b>	✓					
<b>Module 4 - Tâche : Réponds à un jeu-questionnaires de sensibilisation pour mieux comprendre les besoins des personnes ayant une invalidité.</b>	✓					
<b>Module 5 - Tâche 1 : Choisis les énoncés qui décrivent la bonne façon d'accueillir un client.</b>	✓					
<b>Module 5 - Tâche 2 : Écoute les scénarios et réponds aux questions.</b>	✓					
<b>Module 6 - Tâche : Vérifie un produit pour répondre aux questions d'un client.</b>	✓					
<b>Module 7 - Tâche : Écoute le scénario qui suit afin de trouver une solution au problème.</b>	✓					
<b>Module 8 - Tâche : Calcule la monnaie à rendre sur un achat. Utilise le moins de pièces de monnaie possible.</b>			✓			
<b>Module 9 - Tâche : Faire des calculs afin d'effectuer une vente</b>			✓			
<b>Module 10 - Tâche 1 : Interprète l'information pour prendre un message téléphonique.</b>	✓					
<b>Module 10 - Tâche 2 : Remplis le formulaire pour bien prendre le message.</b>		✓				