



Magasin pédagogique

LYCÉE MARYSE BASTIÉ
HAYANGE

Contexte et création



ouverture
sept 2010

CAP EVS option A

- Besoin d'un plateau technique
- Désir d'identifier la formation
- Volonté d'impliquer les élèves dans des tâches ayant du sens

Maryse Bastié Lycée Hôtelier

- Bac Pro Cuisine et Service
- CAP Pâtissier
- CAP Agent de Restauration

Mise en œuvre

- Une équipe de direction favorable
- Une dotation de la région de 15 000 €

L'idée de départ...

Commercialiser les productions des Bac Pro Cuisine (traiteur) ainsi que celles des CAP Pâtisiers et CAP APR (sandwichs) auprès du personnel de l'établissement et des élèves.



... Le concept a rapidement évolué



Nous avons ensuite commercialisé des produits de snacking, des boissons, du jus de pomme maison, des lentilles de Volstroff, des volailles fermières de Meuse, du miel de Lorraine, des chocolats, des agrumes d'Italie, des produits Artisans du Monde,



Fonctionnement technique du magasin



- Au départ, sur fonds établissement, en lien avec l'intendance. Fournisseurs référencés, commandes par bons d'achat. Contraignant et limité.
- Puis avec **l'association scolaire** de la section Bac Pro Accueil. Compte bancaire, CB, chéquier. Administrée par les élèves. Choix des fournisseurs et des produits en toute liberté. Lien entre les deux formations.

Fonctionnement pédagogique du magasin



- Organisation des Travaux Professionnels
- Les ventes
- Les achats
- Le réassort

Organisation des TP



Ouverture du magasin

- Durant les heures de récréation du matin (15 mn).
- Durant les heures de cours en salle de vente attenante, pour le retrait des commandes clients.

Les élèves

- Par binôme, prédéfinis sur un planning mensuel affiché.
- Les élèves prennent ensuite leur pause de récréation. Il faut informer et négocier cela avec les collègues...
- Un planning de suivi indique le passage des élèves, leur poste et une mention sur leur implication.

Les profs

- Présence indispensable d'un professeur. Il gère le flux de clients (2 par 2) et supervise les échanges. Il veille aux erreurs de caisse et de rendu de monnaie.
- Attention à la démarque trop connue !!!
- Selon la politique des équipes de direction en place, peut être rémunéré en HSA, en HSE ou en IMP. A négocier ferme !



Les ventes



Gérer le flux clients

- Les élèves clients entrent par deux.
- Il faut veiller aux éventuels chahuts dans le couloir.



La vente

- Un élève occupe le poste de **vente au comptoir**, sert les clients et suggère les promos.
- Il veille au réassort des produits.
- Il y a également un rayon de vente en libre service.
- Un fruit (pomme ou clémentine) est proposé et offert aux clients.
- Les productions des pâtisseries sont vendues en salle des profs par un binôme supplémentaire.



L'encaissement

- Un **élève occupe le poste caisse**.
- L'encaissement s'effectue sur écran tactile ou à partir d'une douchette.
- Il assure le rendu de monnaie.
- Logiciel et matériel de caisse professionnel Melkal obtenu sur fonds établissement (2000 €).



Les achats et le réassort



La commande

- La commande est effectuée en classe avec la participation des élèves, au vidéo projecteur depuis le **site Leclerc drive**, ou autre selon les produits recherchés.
- Les professeurs achètent parfois également directement des produits lorsqu'une bonne occasion se présente lors de leurs courses.

La réception

- Les élèves participent au déchargement du véhicule du professeur en utilisant le chariot.
- Une vérification de la livraison est effectuée après que le professeur ait volontairement initié quelques erreurs...

Le réassort

- les élèves effectuent le réassort en veillant aux dates et en réalisant le facing.

Le magasin pédagogique : fil rouge de la formation et de l'évaluation des compétences



- Compétences transversales
- Bloc 1 : recevoir et suivre les commandes
- Bloc 2 : mettre en valeur et approvisionner
- Bloc 3 : conseiller et accompagner le client dans son parcours



Compétences transversales



**Respecter
les
horaires**

**Avoir une
tenue
adaptée**

**Respecter
les
consignes**

**Faire
preuve de
dynamisme**

**Tenir
compte des
remarques
pour
progresser**

**Garder la
maîtrise
de soi**

Bloc 1 : recevoir et suivre les commandes



Participer aux commandes fournisseurs

- Surveiller l'état des stocks
- Préparer les propositions de commandes

Réceptionner

- Contrôler la qualité et la quantité
- Relever les anomalies

Stocker

- Utiliser le matériel de manutention
- Ranger les produits
- Trier et évacuer les contenants

Préparer les commandes destinées aux clients

- Reconditionner et stocker les produits
- Enregistrer et entreposer les colis

Bloc 2 : mettre en valeur et approvisionner



Approvisionner et mettre en rayon

- Déballer et mettre les produits en rayon
- Réaliser le facing
- Effectuer la rotation

Mettre en valeur les produits

- Veiller à la propreté et nettoyer les surfaces de vente
- Participer à la mise en valeur des produits

Installer la signalétique

- Editer les étiquettes prix
- Installer la PLV
- Vérifier l'exactitude de l'affichage

Lutter contre la démarque

- Identifier les produits à dates courtes
- Enregistrer la démarque connue

Bloc 3 : conseiller et accompagner le client



Prendre contact avec le client

- Accueillir le client
- Adopter une attitude d'accueil

Accompagner le parcours client

- Adopter une écoute active
- Informer le client
- Présenter les produits
- Remplir un bon de commande
- Remettre les colis, effectuer une livraison

Finaliser la prise en charge du client

- Enregistrer les achats
- Encaisser
- Prendre congé
- Fermer la caisse

Recevoir les réclamations courantes

- Ecouter et identifier le type de réclamation
- Proposer une action corrective



Quelques autres compétences abordées...

- ❖ **Animations régulières** : Noël, Pâques, St Valentin, journée PO, semaine du goût, ...
- ❖ **Facteurs d'ambiance** : programme musical, décorations, bougies parfumées (vanille, chocolat !), éclairage de la vitrine, ...
- ❖ **Communication par mail** à destination de la communauté scolaire via l'ENT.

Difficultés rencontrées



Somme de travail importante

- Renoncer aux récréations,
- Assurer l'ouverture chaque jour avec un magasin achalandé,
- Travail de préparation et de suivi des activités parfois lourd.



Nécessite une équipe pédagogique

- Stable et engagée,
- Obtenir l'appui de la direction et de l'ensemble des collègues.



La motivation de certains élèves

- Certains élèves rechignent (port de la tenue, image de soi),
- Les vols de produits et d'argent.

Impact du magasin pédagogique sur la section CAP



Forge l'identité

- Soude la section autour de **leur** magasin,
- Les élèves en parlent autour d'eux.
- Les élèves clients (toutes sections confondues) en raffolent.



Permet la visibilité de la section

- Les familles apprécient cette démarche,
- Les élèves en immersion (ainsi que leurs professeurs) ont une idée claire du métier



Les bénéfices réalisés financent un voyage de fin d'année

- Maintient une grosse motivation tout au long de l'année,
- Rapprochement avec les élèves de Bac Pro Métiers de l'accueil.



